



## Jahresbericht 2024

### **EDITORIAL**

ANNE SEYDOUX-CHRISTE  
Präsidentin

#### **Tiefgreifende Veränderungen**

SEITE 3

Das Jahr 2024 war für den Schweizer Postmarkt erneut von tiefgreifenden Veränderungen geprägt. Der strukturelle Rückgang der Briefmengen hat sich weiter fortgesetzt, während der Paketmarkt – angetrieben durch den vor allem ausländischen Onlinehandel – insgesamt wächst. Wir können auf ein System vertrauen, das durch die Innovationskraft sowie die Vielfalt der Leistungen der Schweizerischen Post und zahlreicher privater Anbieterinnen trotz dieser Veränderungen stark bleibt.

In der Grundversorgung wurden die im Vergleich zu anderen Ländern hohen Vorgaben einmal mehr übertroffen. Das ist keine Selbstverständlichkeit, sondern die Leistung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



#### **GRUNDVERSORGUNG**

SEITE 10



#### **FINANZIERUNG DER GRUNDVERSORGUNG**

SEITE 31



#### **ALLGEMEINE ENTWICKLUNG DER POSTMÄRKTE**

SEITE 44



#### **AUFSICHTSRECHTLICHE ANZEIGEN UND VERFAHREN**

SEITE 57



#### **JAHRESBERICHT 2024 DER SCHLICHTUNGSSTELLE OMBUD-POSTCOM**

SEITE 63



### **Das Wichtigste in Kürze**

SEITE 6

Der Schweizer Postmarkt verzeichnete 2024 eine der stärksten Umsatzwachstumsraten der letzten Jahre. Haupttreiber dieser Entwicklung waren Preisanpassungen sowie die Importpaketmengen, die stark wuchsen. Gleichzeitig setzte sich der strukturelle Rückgang der Brief- und Zeitungsmengen deutlich fort. Im Jahr 2024 betrug der Gesamtumsatz des Postmarktes 4,3 Milliarden Franken bei einem Sendungsvolumen von 2,6 Milliarden Stück. Nach zwei Geschäftsjahren mit rückläufigen Erlösen ist die Branche damit in Bezug auf den Umsatz wieder auf den Wachstumspfad zurückgekehrt, allerdings noch nicht auf den Höchststand des Pandemiejahres 2021.



### **Ausblick**

SEITE 72

Im internationalen Vergleich sind das Angebot und die Qualität des Universaldienstes in der Schweiz nach wie vor besonders hoch. Doch der Himmel verdunkelt sich, und die Schweiz kommt nicht umhin, eine Grundsatzdebatte über die Anpassung der Grundversorgung und deren Finanzierung an die neuen Bedingungen zu führen. Die PostCom wird weiterhin zur Verfügung stehen, um alle künftigen Gesetzesänderungen im Postsektor zu begleiten.



### **Über die PostCom**

SEITE 67

Die PostCom ist eine unabhängige Behörde. Sie beaufsichtigt den schweizerischen Postmarkt und wacht über die Qualität der postalischen Grundversorgung. Die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt sie gemäss den Vorgaben der Postgesetzgebung. Bei Verfahren prüft sie jeden Fall individuell und entsprechend ihrem gesetzlichen Auftrag sowie auf der Grundlage der von ihr entwickelten Praxis. Weiter informiert die PostCom die Bevölkerung über ihre Tätigkeit und schlägt dem Bundesrat konkrete Massnahmen vor, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Administrativ ist sie dem Departement UVEK angegliedert.



**Abkürzungen**



**Glossar**



# Jahresbericht 2024

# Editorial



Anne Seydoux-Christe, Präsidentin

**Der Gang zum Briefkasten ist für viele von uns ein kleines tägliches Ritual. Oft unspektakulär – und doch steckt viel mehr dahinter, als man auf den ersten Blick vermutet. Wir verlassen uns darauf, dass wir unsere Rechnungen, unsere Abstimmungsunterlagen, vielleicht einen handgeschriebenen Brief oder ein sehnlich erwartetes Paket vollständig, pünktlich und unversehrt zugestellt erhalten.**

## Liebe Leserin, lieber Leser

Das Jahr 2024 war für den Schweizer Postmarkt erneut von tiefgreifenden Veränderungen geprägt. Der strukturelle Rückgang der Briefmengen hat sich weiter fortgesetzt, während der Paketmarkt – angetrieben durch den vor allem ausländischen Onlinehandel – insgesamt wächst. Wir können auf ein System vertrauen, das durch die Innovationskraft sowie die Vielfalt der Leistungen der Schweizerischen Post und zahlreicher privater Anbieterinnen trotz dieser Veränderungen stark bleibt.

In der Grundversorgung wurden die im Vergleich zu anderen Ländern hohen Vorgaben einmal mehr übertroffen. Das ist keine Selbstverständlichkeit, sondern die Leistung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Postbotinnen und Postboten sind mehr als nur Zusteller, sie sind vertraute Gesichter. Gerade in ländlichen Gebieten übernehmen sie oft auch eine soziale Funktion; als stille Beobachter, die merken, wenn etwas nicht stimmt.

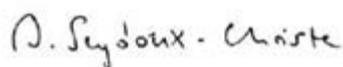
Die klassische Postdienstleistung muss sich weiterentwickeln, ohne indes ihre Wurzeln zu verlieren. Aber wie und zu welchem Preis? Die PostCom engagiert sich für ein Gleichgewicht zwischen wirtschaftlicher Effizienz, technologischem Fortschritt und dem Anspruch einer flächendeckenden, hochwertigen Postversorgung. Diesen Überlegungen gehen wir in unseren Analysen zur Grundversorgung und deren Finanzierung, zur Entwicklung der Postmärkte und in unserem Ausblick nach.

Der technologische und gesellschaftliche Wandel verändert unsere Lebensweisen und steigert unsere Erwartungen. Alles muss schnell gehen und reibungslos klappen. Wir wollen heute eine zeitlich präzise Sendungsverfolgung, flexible Lösungen für die Zustellung und sonstige Zusatzdienste, die früher undenkbar waren. Vor allem der Paketmarkt ist umkämpft. Wir nehmen unsere Aufsichtsfunktion deshalb mit Nachdruck wahr, um zu fairen Markt- und Arbeitsbedingungen beizutragen.

Gerade in einer Zeit, in der vieles digital ist, hat das Physische, das Greifbare der Post nach wie vor eine besondere Bedeutung. Unerfüllte Ansprüche lösen Kritik und Streitigkeiten aus, welche die Postdiensteanbieterinnen mit ihrem Kundendienst oder schlussendlich die unabhängige Schlichtungsstelle Ombud-PostCom beizulegen suchen. Mitte 2024 übergab Dr. Marianne Sonder, die diese Stelle seit deren Schaffung 2013 geleitet hatte, ihre Aufgaben an ihre Nachfolgerin, die Juristin Claudia Scheiner. Die PostCom dankt der scheidenden Amtsinhaberin für ihre stets wertvollen Dienste und weiss diese wichtige Funktion bei ihrer Nachfolgerin, wie deren erster Bericht aufzeigt, in guten Händen.

Unsere Aufgabe bleibt es, den Wandel im Postmarkt mit Weitblick zu begleiten – unabhängig, sachlich und kompetent im Dienst der Wirtschaft und der Bevölkerung. Der Briefkasten soll weiterhin mehr als nur ein Empfangsbehälter sein. Nämlich ein Symbol für eine funktionierende Infrastruktur, für Verlässlichkeit im Alltag – und ein kleines Fenster zur Welt, durch das täglich ein Stück Vertrautheit und manchmal auch ein Lächeln fällt.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre unseres Jahresberichts.



Anne Seydoux-Christe  
Präsidentin  
Bern, Mai 2025



# Das Wichtigste in Kürze

Der Schweizer Postmarkt verzeichnete 2024 eine der stärksten Umsatzwachstumsraten der letzten Jahre. Haupttreiber dieser Entwicklung waren Preisanpassungen sowie die Importpaketmengen, die stark zunahmten. Gleichzeitig setzte sich der strukturelle Rückgang der Brief- und Zeitungsmengen deutlich fort.

Im Jahr 2024 betrug der Gesamtumsatz des Postmarktes 4,3 Milliarden Franken bei einem Sendungsvolumen von 2,6 Milliarden Stück. Nach zwei Geschäftsjahren mit rückläufigen Erlösen ist die Branche damit in Bezug auf den Umsatz wieder auf den Wachstumspfad zurückgekehrt, allerdings noch nicht auf den Höchststand des Pandemiejahres 2021.

Im Mai 2025 waren 207 Unternehmen bei der PostCom als Postdiensteanbieterinnen registriert, zwei weniger als im Vorjahr. Dieser leichte Rückgang ist hauptsächlich auf ein Urteil des Bundesverwaltungsgerichts zurückzuführen, das Essenslieferungen vom Geltungsbereich der Postgesetzgebung ausgeschlossen hat.

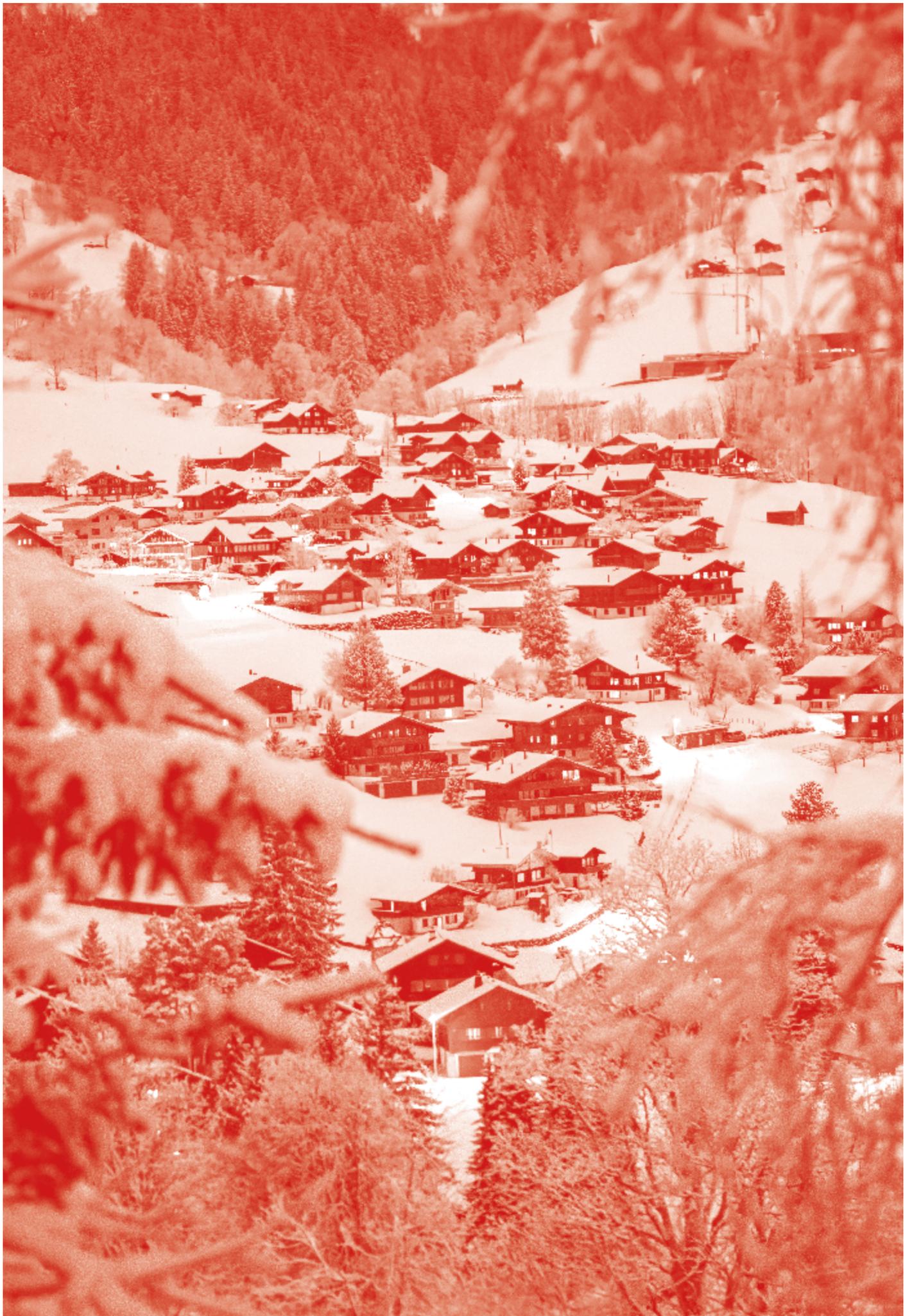
Der PostCom obliegt die Aufsicht darüber, dass die Postdiensteanbieterinnen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Seit Januar 2019 wurden 84 Unternehmen umfassend geprüft, wobei in 27 Fällen Aufsichtsverfahren eingeleitet wurden. Die häufigsten Beanstandungen in den letzten Jahren betrafen die Einhaltung der vertraglich festgelegten Wochenarbeitszeit (maximal 44 Stunden), des Mindeststundenlohns (mindestens 19 Franken) sowie anderer arbeitsrechtlicher Verpflichtungen.

Im Berichtsjahr erfüllte die Post die Vorgaben der Postgesetzgebung vollumfänglich. Die hohe Qualität der Grundversorgung zeigte sich bei der Pünktlichkeit der Zustellung von Briefen und Paketen. Auch die übrigen Qualitätsauflagen wie die Erreichbarkeit der Zugangspunkte und das Dichtekriterium werden durch die Post eingehalten.

Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung im Jahr 2012 werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2024 bestanden 765 eigenbetriebene Poststellen und 1'230 Postagenturen, d.h. insgesamt verfügte die Post über ein Netz von 1'995 bedienten Zugangspunkten. Wie im vergangenen Jahr gingen sowohl die Anzahl der Poststellen als auch die Anzahl der Agenturen zurück.

In der Berichtsperiode teilte die Post keiner Gemeinde die Verlegung einer Poststelle oder einer Postagentur mit. Der Rückgang der Entscheideröffnungen und Eingaben an die PostCom in den vergangenen Jahren steht in Zusammenhang mit der Strategie der Post, in der Periode 2021-2024 das Poststellennetz bei rund 800 eigenbetriebenen Filialen zu stabilisieren.

Die Post will die aktuelle Strategie («Post von morgen») beibehalten und neben den kernpostalischen Dienstleistungen und den Finanzdienstleistungen auch weiter in die digitalen Bereiche investieren. Dabei steuern – trotz der rückläufigen Mengenentwicklung beim traditionellen Briefbereich – die Logistik-Services nach wie vor einen grossen Anteil zum Ergebnis des Konzerns bei. Die eigenwirtschaftliche Finanzierung der Grundversorgung ist mittelfristig gewährleistet.



# Zahlenspiegel

## Entwicklung der Umsätze

in Mrd. Franken	2023	2024	Veränderung
<b>Postmarkt insgesamt</b>	4.122	4.269	3.6%
<b>Postsendungen im Bereich der Grundversorgung : Post und Private</b> (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	3.239	3.336	3.0%
<b>Grundversorgung durch die Post</b> (gemäss Art. 29 VPG)	2.666	2.699	1.2%

## Entwicklung der Mengen

in Mrd. Sendungen	2023	2024	Veränderung
<b>Postmarkt insgesamt</b> (Pakete bis 30 kg, Express- Kurierdienste, Briefe bis 2 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tages- und in der Frühzustellung, national und grenzüberschreitend)	2.733	2.607	-4.6%
<b>Postsendungen im Bereich der Grundversorgung : Post und Private</b> (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	2.539	2.410	-5.1%
<b>Grundversorgung durch die Post</b> (Pakete bis 20 kg, Briefe bis 1 kg, Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, national und grenzüberschreitend)	2.119	1.992	-6.0%



# Grundversorgung

**Im Berichtsjahr 2024 erfüllte die Post die Vorgaben der Postgesetzgebung vollumfänglich. Die hohe Qualität der Grundversorgung zeigte sich bei der Pünktlichkeit der Zustellung von Briefen und Paketen. Auch die übrigen Qualitätsauflagen wie die Erreichbarkeit der Zugangspunkte und das Dichtekriterium werden durch die Post eingehalten.**

## Umfang der postalischen Grundversorgung

Das Postgesetz unterteilt den schweizerischen Postmarkt in zwei Marktsegmente: die Dienstleistungen der Grundversorgung und die Postdienste ausserhalb der Grundversorgung. Die Schweizerische Post ist verpflichtet, sämtliche Dienstleistungen der Grundversorgung anzubieten. Während im reservierten Bereich (Monopol) einzig sie tätig sein darf, kann sie im nicht reservierten Bereich durch andere Anbieter konkurrenziert werden.

Die Grundversorgung mit Postdiensten umfasst die Annahme, die Beförderung und die Zustellung von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg ins In- und Ausland sowie von abonnierten Zeitungen und Zeitschriften. Bei Briefen und Paketen im Inland hat die Post zwei Geschwindigkeiten anzubieten, bei solchen ins Ausland ist es nur eine. Als Briefe gelten Postsendungen bis maximal 2 cm Dicke. Sendungen, die dicker als 2 cm sind, gelten als Pakete. Diese Abgrenzung gilt jedoch nur für Sendungen im Inland; für Auslandssendungen gelten andere Dimensionen, die im Weltpostvertrag festgelegt sind.

Weitere Dienstleistungen im Rahmen der Grundversorgung sind die Empfangsbestätigung und die Rücksendung sowie die Nachsendung, die Umleitung und der Rückbehalt der zuzustellenden Sendungen.

## Grundversorgung postalisch

<b>Reservierter Dienst = Monopol – nur Post</b>	<b>Nichtreservierter Dienst Post muss/Private dürfen</b>	<b>Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung</b>
		<b>Post und Private dürfen</b>
Briefe bis 50 g Inland sowie aus dem Ausland in die Schweiz eingehend (Import)	Briefe über 50 g bis 1 kg Inland und Ausland sowie Briefe 0-50 g abgehend ins Ausland	Briefe von 1001 bis 2000 g Expressbriefe, Kurierdienste
	Pakete bis 20 kg Inland und Ausland	Pakete 20-30 kg Inland und Ausland, Express, Kurierdienst
	Abonnierte Zeitungen/ Zeitschriften in Tageszustellung	Abonnierte Zeitungen/ Zeitschriften in der Frühzustellung

Die Post bestimmt im Rahmen der Vorgaben der Postverordnung, welche ihrer Dienstleistungen unter die Grundversorgung fallen. Sie unterbreitet die Zuweisungen zur Grundversorgung jährlich der PostCom, welche die entsprechende Liste prüft und genehmigt. Die Zuweisung der Dienstleistungen zur Grundversorgung dient als Basis

für die Zuordnung der Kosten sowie Umsatzerlöse und damit für den Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots.

Die Post nahm 2024 folgende Änderungen bei den Dienstleistungen der Grundversorgung vor: Die Post erhöhte die obere Gewichtsgrenze des Produkts Midibrief von 250 g auf 500 g. Pakete ins Ausland (PostPac International) werden zudem nur noch in einer Geschwindigkeit angeboten, dies sowohl für Privat- als auch für Geschäftskunden. Bei den Briefen ins Ausland hat die Post die Umstellung auf eine Geschwindigkeit (Priority) bereits 2022 vorgenommen.

Die PostCom genehmigte die Zuweisungen zur Grundversorgung 2024 mit Entscheid vom 11. Dezember 2023. Die Liste der Grundversorgung ist auf der Website der PostCom unter <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen> abrufbar.

Weitere Anforderungen, welche die Post im Rahmen der Grundversorgung zu erfüllen hat, sind die Einhaltung der Qualitätsvorgaben (Laufzeiten und Erreichbarkeit) sowie die Verpflichtung zur Hauszustellung:

- **Laufzeiten für Einzelsendungen im Inland:** 97% der Briefe müssen am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zugestellt werden. Bei den Paketen sind es 95%, die am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zuzustellen sind. Seit 2022 müssen zudem abonnierte Tageszeitungen grundsätzlich bis spätestens 12.30 Uhr an alle Haushalte zugestellt werden, wenn in einer Region keine Frühzustellung angeboten wird. Diese Vorgabe ist zu 95% einzuhalten. Die PostCom genehmigt die Messmethoden und prüft die Resultate der Qualitätsmessungen.
- **Erreichbarkeit:** Die Post hat ein landesweit flächendeckendes Netz mit Poststellen und Postagenturen zu betreiben. Dabei muss sie unter anderem gewährleisten, dass 90% der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten. Die PostCom genehmigt die Messmethode und prüft die Resultate der Erreichbarkeitsmessungen. Die Post hat zudem ausreichend öffentliche Briefeinwürfe bereitzustellen, mindestens einen pro Ortschaft.
- Bei **Schliessung oder Verlegung einer Poststelle oder Postagentur** kann die Behörde der betroffenen Gemeinde an die PostCom gelangen, wenn sie mit dem Entscheid der Post nicht einverstanden ist. Die PostCom führt ein Schlichtungsverfahren durch und gibt eine Empfehlung ab.
- **Hauszustellung:** Briefe und Pakete müssen an mindestens fünf Wochentagen, abonnierte Tageszeitungen an sechs Wochentagen zugestellt werden. Die Hauszustellung erfolgt in allen ganzjährig bewohnten Siedlungen. Seit 2021 gilt zudem, dass die Post grundsätzlich zur Hauszustellung in allen ganzjährig bewohnten Häusern verpflichtet ist, wobei die Postverordnung Ausnahmen davon definiert. Bei Streitigkeiten prüft die PostCom, ob die Post zur Hauszustellung verpflichtet ist, und entscheidet in Form einer anfechtbaren Verfügung.

Die Resultate für 2024 werden nachstehend im Detail erläutert.

## Qualität der Zustellung

### Resultate Brieflaufzeitmessung 2024

Gemäss Postverordnung müssen 97% aller inländischen Einzelbriefe der Grundversorgung am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zugestellt werden<sup>1</sup>.

Für die Brieflaufzeitmessung liegen die folgenden – durch die PostCom geprüften und genehmigten – Resultate vor:

<sup>1</sup> Art. 32 Abs. 1 Bst. a VPG

<sup>2</sup> Art. 32 Abs. 2 VPG

<sup>3</sup> Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Messung der Durchlaufzeit von Einzelbriefsendungen mit Vorrang und Einzelbriefsendungen erster Klasse von Ende zu Ende

#### Briefe Inland

Produkt	Regulatorische Vorgabe	Resultat 2024	Resultat 2023
E+1 Briefe	97%	97.40%	97.30%
E+3 Briefe	97%	99.10%	99.50%

„E“ steht für Einlieferungstag und die Zahl für die Anzahl Werktage, welche zur Verarbeitung gemäss der Postverordnung vorgegeben sind. Als Werktage gelten Montag bis Freitag (vgl. Art. 29 Abs. 7 VPG).

Für das Jahr 2024 wurde bei den E+1 Briefen mit 97,40% die Laufzeitvorgabe erfüllt. Im Vergleich zum Vorjahr konnte die Post dieses Resultat geringfügig steigern. Bei den E+3 Briefen übertraf die Post die regulatorischen Anforderungen mit den gemessenen 99,10% deutlich. Im Vergleich zum Vorjahr fiel das Resultat jedoch weniger hoch aus.

### Resultate Paketlaufzeitmessung 2024

Gemäss Postverordnung müssen 95% aller inländischen Pakete der Grundversorgung am darauffolgenden Werktag bzw. innerhalb von drei Werktagen nach Aufgabe zugestellt werden. Für die Paketlaufzeitmessung liegen die folgenden – durch die PostCom geprüften und genehmigten – Resultate vor:

#### Pakete Inland

Produkt	Regulatorische Vorgabe	Resultat 2024	Resultat 2023
E+1 Pakete	95%	96.20%	95.70%
E+3 Pakete	95%	99.60%	99.60%

„E“ steht für Einlieferungstag und die Zahl für die Anzahl Werktage, welche zur Verarbeitung gemäss der Postverordnung vorgegeben sind. Als Werktage gelten Montag bis Freitag (vgl. Art. 29 Abs. 7 VPG).

Bei den E+1 Paketen konnte die Post mit 96,20% die Laufzeitvorgabe übertreffen. Im Vergleich zum Vorjahr resultierte ein deutlich besseres Resultat. Bei den E+3-Paketen schnitt die Post mit den gemessenen 99,60% klar über der Vorgabe ab. Dieses Resultat ist gleich hoch wie im Vorjahr.

### Methoden zur Messung der Laufzeiten für Briefe und Pakete

Die Postverordnung gibt vor, dass die Messmethoden wissenschaftlich anerkannt und durch eine unabhängige Fachstelle zu zertifizieren sind. Zusätzlich müssen sie auf internationalen Qualitätsstandards beruhen und den Stand der Technik berücksichtigen<sup>2</sup>. Für die Brieflaufzeitmessung kommen die Normen EN 13850<sup>3</sup> und

EN 14508<sup>4</sup> zur Anwendung. Bei der Paketlaufzeitmessung wird zur Feststellung von Force Majeure auf die Norm EN 13850 abgestellt.

Die Messmethoden für Briefe wie auch diejenige für Pakete erfüllen die Anforderungen der Postverordnung vollumfänglich. Sie unterscheiden sich jedoch grundsätzlich voneinander. So beruht die Messung der Brieflaufzeiten auf einer adäquaten Stichprobenerhebung, während die Messung der Paketlaufzeiten mittels Vollerhebung der Einzelsendungen erhoben wird.

---

<sup>4</sup> Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität  
– Laufzeitmessung end-to-end für  
Einzelsendungen ohne Vorrang und  
Sendungen zweiter Klasse

<sup>5</sup> Vgl. Norm EN 13850, Kapitel 5.2.2

### **Berücksichtigung von höherer Gewalt (Force Majeure) bei der Laufzeitmessung der Briefe und der Pakete und bei der Messung der Zustellqualität der abonnierten Tageszeitungen**

Damit ein Ereignis als höhere Gewalt eingestuft werden kann, müssen gemäss der Norm EN 13850 folgende Kriterien erfüllt sein<sup>5</sup>. Das Ereignis:

- darf nicht durch einen an der Beförderung beteiligten Betreiber und/oder durch einen seiner Subunternehmer verursacht werden;
- muss unvorhersehbar sein;
- muss durch den Betreiber unvermeidbar sein;
- muss ein seltenes Ereignis sein;
- muss eine nachweisbare Auswirkung auf mehrere aufeinanderfolgende Beförderungstage haben.

Gestützt auf Art. 32 Abs. 2 VPG in Verbindung mit der Norm EN 13850 anerkannte die PostCom, dass gewisse Ereignisse im Berichtsjahr 2024 als höhere Gewalt zu werten waren. Die Ereignisse mit höherer Gewalt betrafen sowohl die Brief- und die Paketlaufzeitmessung als auch die Messung der Zeitungszustellung. So wurden in den betroffenen Regionen Sendungen aus der Messung ausgeschlossen.

Bei der Brieflaufzeitmessung wurden aufgrund von vier Ereignissen Briefe von der Messung ausgeschlossen.

#### **Briefe**

---

<b>30. April 2024</b>	Ausschluss durch Force Majeure wegen eines Gewitters. Das Gewitter betraf die Gegend Essert-Pittet und Chavornay und führte zu einem Unterbruch im Schienentransport und zu Verspätungen im Interzentrenverkehr.
<b>12. August – 13. August 2024</b>	Ausschluss durch Force Majeure wegen eines Unwetters: Brienz im Berner Oberland war von heftigen Unwettern betroffen. Infolge dieses Gewitters wurde die Zustellstelle Brienz überflutet. Auch der Zugang zu Grindelwald war nur eingeschränkt möglich. Dies führte zu verspäteten Zustellungen von Sendungen in diesen Gebieten.
<b>20. August 2024</b>	Ausschluss durch Force Majeure wegen eines Grossbrands, der in Gleisnähe bei Ependes massive Verspätungen im Interzentrenverkehr auslöste.
<b>21. November 2024</b>	Ausschluss durch Force Majeure wegen heftigen Schneefalls. Der Schneefall wirkte sich in der ganzen Schweiz signifikant auf die Verkehrsinfrastruktur aus.

---

Bei der Paketlaufzeitmessung und bei der Messung der Zustellqualität der abonnierten Tageszeitungen wurden aufgrund eines Ereignisses Sendungen von der Messung ausgeschlossen.

### **Pakete sowie abonnierte Tageszeitungen**

**21. November 2024**

Ausschluss durch Force Majeure wegen heftigen Schneefalls. Der Schneefall wirkte sich in der ganzen Schweiz signifikant auf die Verkehrsinfrastruktur aus.

<sup>6</sup> Vgl. Art. 14 Abs. 3 PG

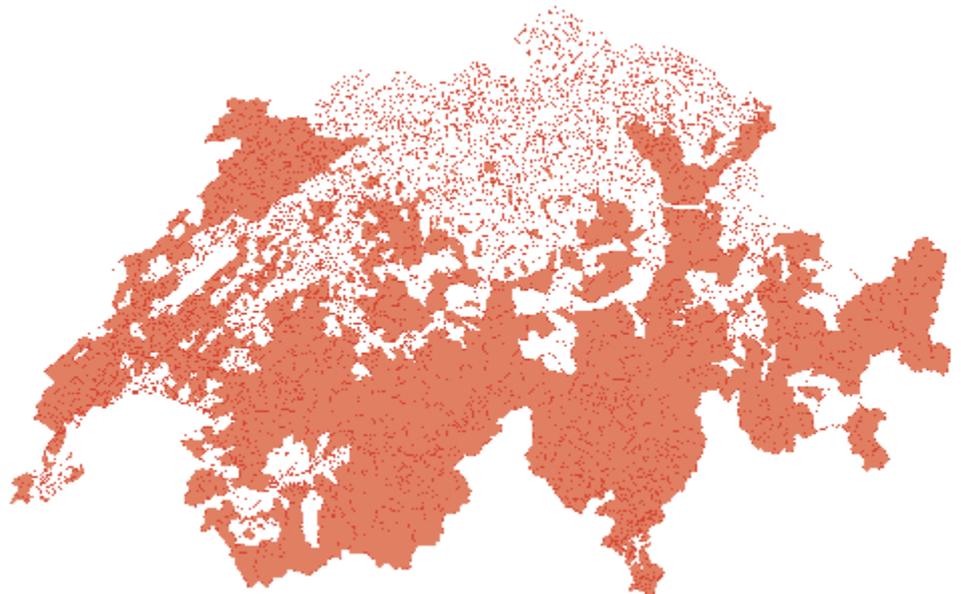
<sup>7</sup> Vgl. Verfügung 10/2021 betreffend Genehmigung der Methodik zur Qualitätsmessung bei der Mittagszustellung von abonnierten Zeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung

Die erwähnten unvorhergesehenen Ereignisse entzogen sich der Kontrolle der Post. Die Force Majeure-Ereignisse wurden von unabhängiger Stelle auditiert. Die PostCom prüfte die Anträge und gab ihnen gemäss der Norm EN 13850 statt.

### **Zustellqualität Zeitungen**

Mit der Umsetzung der Motion Candinas vom 30. September 2016 (Mo. 16.3848) wurden die rechtlichen Grundlagen dahingehend angepasst, dass abonnierte Zeitungen grundsätzlich bis spätestens 12.30 Uhr an alle Haushalte zugestellt werden müssen, wenn in einer Region keine Frühzustellung angeboten wird. Die Methode zur Messung dieser Qualitätsvorgabe basiert auf Stichprobenzählungen durch das Zustellpersonal der Post. Am jeweiligen Erhebungstag müssen die Zusteller zum einen die Anzahl Zeitungsexemplare ausweisen, die auf die Verteiltour mitgenommen wurden, und zum anderen die Anzahl Zeitungen, die sich nicht bis zum vorgegebenen Zeitpunkt zustellen liessen. Als Qualitätswert wird das Verhältnis zwischen den verteilten und den insgesamt zuzustellenden Zeitungsexemplaren genommen. Für die Erhebung massgeblich sind adressierte, abonnierte Tageszeitungen in Gebieten ohne Frühzustellung. Die Vorgabe ist in den betroffenen Gebieten in mindestens 95% der Fälle zu erfüllen und jährlich schweizweit einzuhalten. Dabei hat die Zustellung an sechs Tagen zu erfolgen<sup>6</sup>. Die zur Anwendung gelangende Messmethode wurde zertifiziert und von der PostCom genehmigt<sup>7</sup>.

Die nachfolgende Karte zeigt per Anfang 2024 eine Übersicht der Gebiete ohne Frühzustellung, in welchen der Zustellschluss bis 12.30 Uhr gilt. Auf der Karte sind die Gebiete ohne Frühzustellung in Blau dargestellt.



Im Vergleich zum Vorjahr wurden insgesamt minimal mehr Gebiete ohne Frühzustellung in der Messung für 2024 berücksichtigt (Stand Anfang 2024). Zusätzlich fanden im Verlaufe des Jahres 2024 weitere Veränderungen in Gebieten mit Frühzustellung zu Gebieten ohne Frühzustellung statt. Auch diese Veränderungen wurden in der Messung berücksichtigt.

Die Post legte für 2024 einen Prüfbericht für die Zustellqualität der abonnierten Tageszeitungen mit dem folgenden Resultat vor:

### Tageszeitungen Zustellqualität

Produkt	Regulatorische Vorgabe	2024	2023	2022
<b>E+0 Tageszeitungen bis 12:30 Uhr Inland</b>	<b>95%</b>	<b>97.8%</b>	98.5%	98.8%

Die PostCom prüfte das Resultat und stellte fest, dass die gesetzliche Vorgabe von 95% mit einem schweizweit erreichten Jahreswert von 97,8%<sup>8</sup> deutlich übertroffen wurde. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Wert jedoch weiter gesunken, da die Messung mehr Gebiete ohne Frühzustellung umfasste.

Der hohe Qualitätswert zeigt auf, dass Zeitungen von der Post auch in den ländlichen und peripheren Gebieten mit einer sehr hohen Verlässlichkeit bis 12:30 Uhr zugestellt werden. Das Informationsbedürfnis wird weiterhin hervorragend abgedeckt. Die staats- und demokratiepolitische Informationsfunktion der gedruckten Zeitungen ist – trotz des enormen Zuwachses an elektronischen Medien – somit in der gesamten Schweiz gewährleistet.

Aufgrund der steigenden Digitalisierung und dem kontinuierlichen Rückgang der Nachfrage nach traditionellen Medien ist indes zu erwarten, dass die Frühzustellung infolge sinkender Attraktivität in zunehmend weniger Gebieten angeboten wird. Die Vorgaben zur Qualität in der Tageszustellung dürften daher auf weitere Gebiete ausgedehnt werden.

Die Post stellt in diesen Gebieten mehrheitlich Zeitungen gemeinsam mit den Briefen und Paketen zu. In den kommenden Jahren wird die Anzahl der Gebiete, in denen der Zustellschluss für Zeitungen eingehalten werden muss, zunehmen. Somit wird der Anteil der Gebiete, welche einen faktischen Zustellschluss bis 12.30 Uhr haben, als Folge der gemischten Zustellung wachsen.

### Internationale Vergleiche

Im Vergleich zu anderen Ländern sind die aktuellen Qualitätsvorgaben bei den Laufzeiten in der Schweiz sehr hoch. Gemäss der Qualitätsstudie der europäischen Regulatoren (ERGP) variiert die Vorgabe bei den prioritär zugestellten Briefen (E+1) zwischen 80% und 95%. Die erreichten Resultate (verfügbar für das Jahr 2023) variieren bedeutend stärker als die Vorgaben: Während die Länder Slowenien mit 96.60% und Österreich mit 96.00% ihre hohen Vorgaben von 95% erreichen konnten, wiesen Polen mit 48.30% und Serbien mit 39.07% sehr tiefe Resultate aus. Insgesamt konnte im europäischen Durchschnitt bei den prioritär zugestellten Briefen (E+1) eine leichte Qualitätszunahme im Vergleich zum Vorjahr festgestellt werden (von 79.62% auf 81.00% für das Jahr 2023).

Neben der Zustellung am nächsten Arbeitstag (E+1) gelten in vielen Ländern oft auch noch längere Zustellungen für prioritäre Briefe (von E+2 bis E+6)<sup>10</sup>. Durch diese verlängerte Zustellmöglichkeit erhalten die etablierten Postunternehmen jeweils mehr

<sup>8</sup> Art. 31a Abs.1 VPG

<sup>9</sup> ERGP PL II (24) 9 – ERGP report on QoS, consumer protection and complaint handling, 5.2.2025

<sup>10</sup> Zum Beispiel hat Österreich bei den prioritären Briefen die folgenden Vorgaben: D+1=95%, D+2=98%, D+4=100%

Flexibilität bei der Zustellung, dies insbesondere bei höherem Sendeaufkommen vor den Festtagen.

In verschiedenen europäischen Ländern wurden aus Kostengründen sowie aufgrund stark sinkenden Briefmengen die Zustellfrequenzen in peripheren Gebieten in den vergangenen Jahren sukzessive verringert oder/und es wurde eine alternierende Zustellung eingeführt (beispielsweise in Italien, Norwegen, Schweden usw.). Aktiv diskutiert wird oder bereits beschlossen ist die Reduktion der aktuellen Vorgaben von prioritären Briefen zurzeit in Portugal, in Tschechien und im Vereinigten Königreich. Aktuell wird europaweit in vielen Ländern eine Reduktion des Universaldienstes umgesetzt.

---

<sup>11</sup> PMR 2024 Measuring user experience of parcel delivery to residential addresses, Seiten 25-28

<sup>12</sup> ERGP (24) 7 ERGP vulnerable users report - Final (1).pdf, 29.11.2024

<sup>13</sup> EU publications Prospective study on the future of the postal sector, final report, 2024

<sup>14</sup> Vgl. § 13 PostG - Einzelnorm

<sup>15</sup> Lov om ændring af postloven, lov om Post Danmark A/S og lov om Det Centrale Personregister (Rammer for den fremtidige postbefordring) sowie Cullen: Modernisation of the postal universal service: is Denmark a precedent or an outlier?

### **Fokus auf benachteiligte und schutzbedürftige Nutzende von Postdiensten**

Neben der Reduktion des Grundversorgungsangebots rücken europaweit die Bedürfnisse der Nutzer von Postdiensten regulatorisch verstärkt in den Fokus. Insbesondere die Bedürfnisse von benachteiligten und schutzbedürftigen Personen werden vermehrt thematisiert. Zum Beispiel wurde im Vereinigten Königreich eine Studie über die Kundenzufriedenheit bei der Haustürzustellung veröffentlicht. Gemäss der Studie sind besonders Personen mit Einschränkungen unverhältnismässig stark von Zustellungsproblemen betroffen<sup>11</sup>. Unter anderem wird die knappe Zeit erwähnt, die den Personen mit Einschränkungen gewährt wird, um auf das Klingeln des Zustellboten zu reagieren.

Von den europäischen Regulatoren (ERGP) wurde zudem ein umfassender Bericht über die schutzbedürftigen Nutzer von Postdiensten veröffentlicht<sup>12</sup>. Gemäss dem Bericht existiert in den europäischen Postgesetzgebungen keine einheitliche Definition über die Schutzbedürftigkeit, jedoch werden als besonders schutzbedürftig Personen mit Behinderungen angesehen. Auch Personen, die in Randgebieten wohnen, sowie ältere Senioren und Personen mit geringen digitalen Kenntnissen werden als schutzbedürftig betrachtet. Diese Personengruppen haben gemeinsam, dass sie auf die traditionelle Postzustellung bis zur Haustür besonders angewiesen sind.

Die Europäische Kommission veröffentlichte zusätzlich eine Prospektivstudie für den Postverkehr mit Zukunftsszenarien bis 2040<sup>13</sup>. Dieser Studie zufolge werden die EU-Mitgliedstaaten wahrscheinlich weitere Anpassungen am Universaldienst vornehmen, dies zunehmend unter dem Einfluss der Digitalisierung und eines grösseren Kostendrucks. Ebenfalls laut dieser Studie ist davon auszugehen, dass schutzbedürftige Nutzer, deren Bedürfnisse sich vielmals nicht so schnell entwickeln wie die eines typischen Nutzers in einer mobilen und digitalen Gesellschaft, geschützt werden müssen: Daher ist es gemäss der Studie gerechtfertigt, sich stärker auf schutzbedürftige Nutzer zu konzentrieren, damit gerade für diese Nutzer in Zukunft ein Mindestangebot an Universalpostdiensten gewährleistet werden kann.

In Deutschland wurde Mitte 2024 das Postrechtsmodernisierungsgesetz angenommen. Gemäss dieser Gesetzgebung ist es möglich, dass Sendungen an anbieterneutrale automatisierte Stationen geliefert werden können. Dies jedoch nur unter der Bedingung, dass die Empfänger widersprechen können, wenn der Zugang beispielsweise nicht barrierefrei und nicht ohne technische Hilfsmittel (z. B. nur mit Smartphone) nutzbar ist<sup>14</sup>. Diese Bedingungen sollen sicherstellen, dass die Automatisierung der Postinfrastruktur nicht auf Kosten von Menschen mit Behinderungen oder Menschen, die keine Smartphones nutzen, geht.

In Dänemark wurde die Postgesetzgebung per 1. Januar 2024 geändert und die Benennung eines Universaldienstleisters wurde abgeschafft.<sup>15</sup> Es wurden nur noch drei Dienstleistungen durch Ausschreibungen der Regierung garantiert: kostenlose

---

<sup>16</sup> PostNord will deliver its final letter at the end of 2025 | PostNord, 6.3.2025

Postdienste für Blinde, internationale Post sowie Postdienste für die Inselgemeinden. Der Anbieter «Dao» erhielt nach der Ausschreibung für die Erbringung von Postdiensten für Blinde den Zuschlag. PostNord übernahm die internationalen Briefe und Briefdienste für die Inselgemeinden, allerdings nur bis Ende 2025. Im Frühjahr 2025 informierte PostNord, dass die Bearbeitung von Briefen nach dem 30. Dezember 2025 eingestellt werde<sup>16</sup>. Das Unternehmen begründete diese Entscheidung mit dem anhaltenden Rückgang des Briefvolumens in Dänemark. PostNord beabsichtigt, sich in Zukunft auf die Paketzustellung zu konzentrieren. Somit werden nach 2025 die Briefe in Dänemark entweder über den alternativen Briefbetreiber «Dao» zu versenden sein oder die Kunden wählen den Paketservice von PostNord. Ob sich noch weitere Möglichkeiten für den Versand von Briefen ergeben, ist zurzeit offen.

## **Erreichbarkeit und Dichtekriterium der bedienten Zugangspunkte**

### **Erreichbarkeitsvorgaben in der Postverordnung**

Gemäss Postverordnung muss die Post gewährleisten, dass 90% der ständigen Wohnbevölkerung eines Kantons innerhalb von 20 Minuten zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln eine Poststelle oder Postagentur erreichen können. Bietet die Post einen Hausservice an, so gelten für die betroffenen Haushalte 30 Minuten (Art. 33 Abs. 4 VPG).

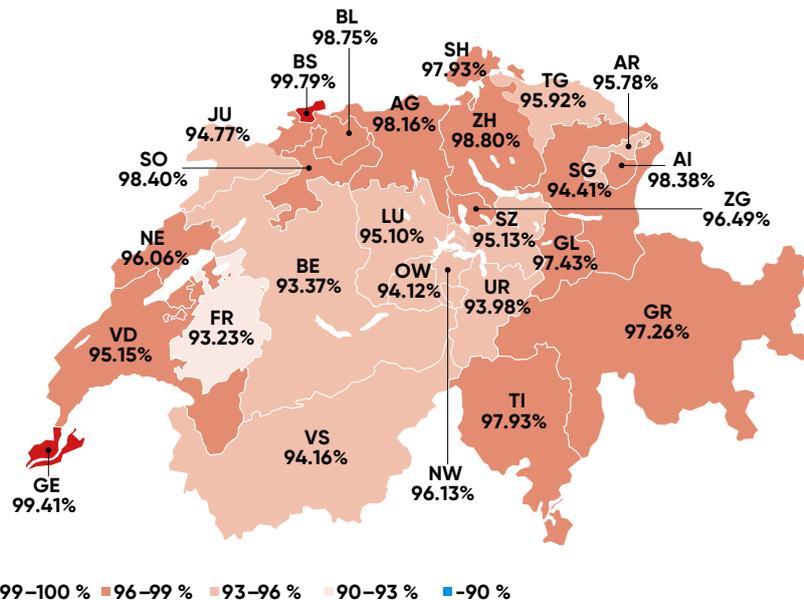
Die kantonalen Werte für die Erreichbarkeit von Poststellen und -agenturen werden mit der Routing-Methode jährlich gemessen und basieren auf den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs. Unter Einbezug der Ferien und Feiertage sowie um den Fahrplanwechsel zu berücksichtigen, wurde ein «typischer» Wochentag (Donnerstag, der 9. Januar 2025) als Stichtag für die Erreichbarkeitsmessung ausgewählt.

Zusätzlich zu den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs wird in Kantonen mit Streusiedlungen und voralpinen Hügellandschaften das Rufbus-System einbezogen, wenn ein solches als Angebot des öffentlichen Verkehrs vorhanden ist. Beim Rufbus-System verkehren die Busse nur bei Bedarf und nicht nach einem bestimmten Fahrplan. In den aufgeführten Resultaten der Erreichbarkeitsberechnung für 2024 ist das Rufbus-System im Kanton Appenzell Innerrhoden berücksichtigt.

### **Post erfüllte die Vorgaben für die Erreichbarkeit**

Die PostCom hat die Resultate der Erreichbarkeitsberechnung geprüft. 2024 erfüllte die Post in sämtlichen Kantonen die gesetzlichen Anforderungen mit über 90% (inkl. Hausservice). Alle Kantone – auch diejenigen, in denen einzelne Regionen durch den öffentlichen Verkehr weniger dicht erschlossen sind – wiesen einen Wert von über 90% aus. Die höchsten Werte verzeichneten – gleich wie im vergangenen Jahr – die Kantone Basel-Stadt (99,79%), Genf (99,41%) und Zürich (98,80%). Die tiefste kantonale Erreichbarkeit resultierte im Kanton Freiburg mit 93,23%, gefolgt von Bern (93,37%) und Uri (93,98%).

Auf nationaler Ebene ergab sich ein Jahreswert von 96,73% inkl. Hausservice. Der Jahreswert ist geringfügig höher als im Vorjahr mit 96,68%, was hauptsächlich auf die Ausweitung der Hausservicegebiete zurückzuführen ist. Auch die Änderungen bei der Einwohnerzahl, beim Strassennetz und bei den Fahrplandaten des öffentlichen Verkehrs beeinflussen diese Berechnung.



**Tabelle: Erreichbarkeit der Poststellen und Postagenturen**

Erreichbarkeit (zu Fuss oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln) in Prozent der Bevölkerung pro Kanton	Erreichbarkeit ≤ 20 Minuten; wenn Hausservice ≤ 30 Minuten	
	2023	2024
Zielwert	90%	90%
AG	98.21%	98.16%
AI [1]	98.35%	98.38%
AR	95.67%	95.78%
BE	93.15%	93.37%
BL	98.65%	98.75%
BS	99.79%	99.79%
FR	92.92%	93.23%
GE	99.39%	99.41%
GL	97.28%	97.43%
GR	97.27%	97.26%
JU	94.77%	94.77%
LU	94.79%	95.10%
NE	96.21%	96.06%
NW	95.92%	96.13%
OW	94.02%	94.12%
SG	96.22%	96.41%
SH	98.46%	97.93%
SO	98.42%	98.40%
SZ	95.10%	95.13%
TG	95.79%	95.92%
TI	98.03%	97.93%
UR	93.74%	93.98%
VD	96.32%	96.15%
VS	94.19%	94.16%
ZG	96.34%	96.49%
ZH	98.79%	98.80%
<b>National</b>	<b>96.68%</b>	<b>96.73%</b>

(1) Inklusive Rufbus  
Schweizweit liegen alle kantonalen Erreichbarkeitswerte über der Vorgabe von 90% (vgl. Art. 33 Abs. 4 VPG; inklusive Hausservice von 30 Minuten).

### **Dichtekriterium**

In gemäss Bundesstatistik definierten städtischen Gebieten und Agglomerationen muss mindestens ein bedienter Zugangspunkt gewährleistet sein. Wird die Schwelle von jeweils 15'000 Einwohnerinnen und Einwohnern oder Beschäftigten überschritten, ist ein weiterer bedienter Zugangspunkt zu betreiben.

Die Post hat die Berechnung der Anzahl Zugangspunkte nach dem Dichtekriterium für das Jahr 2024 ausgewiesen. Es werden in allen 83 Agglomerationen und städtischen Gebieten die Anforderungen der Postverordnung erfüllt<sup>17</sup>.

In 14 Agglomerationen bzw. Städten wird das Mindestkriterium an Zugangspunkten genau erfüllt. Alle übrigen Agglomerationen bzw. Städte weisen eine Überdeckung auf. Die grösste Überdeckung zeigt sich im Kanton Zürich.

### **Raumplanungsregionen**

Die Post bestätigte, dass für das Jahr 2024 in jeder Raumplanungsregion mindestens eine Poststelle vorhanden war. Sie erfüllt damit die geltende Vorgabe nach Art. 33 Abs. 2 VPG.

### **Regelmässiger Planungsdialog mit allen Kantonen**

Die Post führt im Einklang mit Art. 33 Abs. 8 VPG mit allen Kantonen regelmässig, normalerweise einmal pro Jahr, einen Planungsdialog durch. Das Ziel dieses Dialogs ist die Abstimmung und Koordination der unterschiedlichen Versorgungsdienstleistungen und Infrastrukturen (z. B. über die kantonalen Richtpläne). Zu den inhaltlichen Elementen des Planungsdialogs gehören namentlich die jeweiligen Erreichbarkeitswerte, besondere Bedürfnisse in postalischer Hinsicht sowie neue regionale Entwicklungen. Die Kantone stellen die Koordination und Kommunikation mit ihren Gemeinden in geeigneter Form sicher. Der Planungshorizont, der im Dialog diskutiert wird, umfasst mindestens vier Jahre. Aufgrund der Informationen, die der PostCom vorliegen, wurde dieser Planungsdialog mit allen Kantonen durchgeführt.

### **Interaktive Karte im Internet**

Die Post muss im Internet ein interaktives System mit Karte zur Verfügung stellen, das umfassende Auskunft über die Standorte der verschiedenen Zugangspunkte sowie deren Angebot und Öffnungszeiten gibt, wobei die Vorgaben bezüglich Barrierefreiheit für Menschen mit Sehbehinderung einzuhalten sind. Dieses System wird fortlaufend aktualisiert und ist unter folgendem Link abrufbar: <https://places.post.ch/>.

## **Schliessung und Umwandlungen von Poststellen und Postagenturen**

Die Post fand im Berichtsjahr zu 49 Standorten einvernehmliche Lösungen mit den zuständigen Gemeindebehörden. In fünf Fällen ging es um die Umwandlung von Poststellen in Postagenturen, in vier Fällen um die Verlegung von Poststellen an einen anderen Standort. 36 Verfahren betrafen Postagenturen: Neben 14 Standortwechseln wurden 17 Postagenturen geschlossen und durch einen Hausservice ersetzt. Zusätzlich wurden fünf Postagenturen ersatzlos geschlossen. In vier Fällen ist es der Post gelungen, in einem Gebiet mit Hausservice eine Postagentur zu eröffnen. Dort wurde der Hausservice aufgehoben.

In der Berichtsperiode teilte die Post keiner Gemeinde die Verlegung einer Poststelle oder einer Postagentur mit. Trotzdem machten zwei Gemeindebehörden eine Eingabe

an die PostCom. In einer Eingabe ging es um die Poststelle Perly und in einer um die Postagentur Morges 2 La Gottaz (vgl. dazu die nachstehenden Ausführungen).

Der Rückgang der Entscheideröffnungen und Eingaben an die PostCom in den vergangenen Jahren steht in Zusammenhang mit der Strategie der Post, in der Periode 2021-2024 das Poststellennetz bei rund 800 eigenbetriebenen Filialen zu stabilisieren.

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Vereinbarung zwischen Gemeinden und Post	101	115	127	104	134	83	89	98	66	57	49
Vor die Kommission gebrachte Fälle	7	11	30	19	22	34	13	9	0	1	2
Im Berichtsjahr behandelt: Ergebnis	4	12	20	24	18	18	24	23	2	1	3
Zustimmende Empfehlung	3	10	16	19	17	18	21	21	1		1
Ablehnende Empfehlung	-	2	2	1	1	-	3	1	-		2
Rückweisung zu weiteren Abklärungen	1	-	2	4	-	-	-	-	-		-
Andere Erledigungsarten	-	1	1	-	2	1	-	1	1	1	-
Hängige Eingaben an die PostCom	4	2	13	11	12	27	16	2	0	1	0

### Schliessung der Postagenturen Hellbühl und Morges 2 La Gottaz

Die Post muss für die Schliessung und Verlegung von Postagenturen die gleichen Vorgaben einhalten wie für die Schliessung und Verlegung von Poststellen. Nach Art. 34 Abs. 1 Postverordnung VPG muss die Post mit den Behörden der betroffenen Gemeinden mindestens sechs Monate vor der Schliessung und Verlegung von Poststellen oder Postagenturen den Dialog aufnehmen und nach einer einvernehmlichen Lösung suchen. Vor der Eröffnung der Empfehlung der PostCom darf die Post die betreffende Poststelle oder Postagentur weder schliessen noch verlegen (Art. 34 Abs. 8 VPG). Die Post vereinbart jedoch mit den Agenturpartnern eine vertragliche Kündigungsfrist von sechs Monaten. Deshalb kann sie die Einhaltung der Vorgaben der Postverordnung für die Schliessung und Verlegung von Postagenturen nicht gewährleisten. Das zeigte sich Ende 2023 / Anfang 2024 im Fall der Postagentur Hellbühl in der Gemeinde Neuenkirch (LU), als die Post entgegen der vorstehend erwähnten Vorschrift die Postagentur schon vor Abgabe der Empfehlung der PostCom geschlossen hatte (siehe Seite 25 f. des Tätigkeitsberichts 2023 sowie Empfehlungen vom 7. Dezember 2023 und vom 1. Februar 2024 in Sachen Postagentur Hellbühl).

Ein weiterer Fall stammt aus dem Jahr 2024 und betrifft die Postagentur Morges 2 La Gottaz: Nach Kündigung des Agenturvertrags durch den Agenturpartner im Januar 2024 nahm die Post mit der Municipalité von Morges den Dialog auf. Die Suche nach einem Agenturpartner blieb erfolglos. Eine einvernehmliche Lösung über die Schliessung der erwähnten Postagentur mit einem My Post Service und allenfalls einem My Post 24-Automaten als Ersatzlösung kam nicht zustande. Trotzdem gab die Post der Municipalité von Morges im Vorfeld der Schliessung der Postagentur keinen Entscheid über diesen beabsichtigten Schritt bekannt. Die Bekanntgabe des Entscheids ist Voraussetzung dafür, dass die Gemeindebehörde die PostCom um Abgabe einer Empfehlung anrufen kann (Art. 34 Abs. 3 VPG).

Am 28. Mai 2024 rief die Municipalité von Morges trotzdem die PostCom an und beantragte, der Post sei zu empfehlen, im Quartier La Gottaz weiterhin eine Postagentur zu betreiben. Die PostCom ist trotz fehlender Bekanntgabe eines Entscheides auf die Eingabe der Municipalité eingetreten, weil die Schliessung der Postagentur Morges 2 La Gottaz per 31. Juli 2024 unmittelbar bevorstand und durch die Kündigung des Agenturvertrages de facto seit Ende Januar 2024 beschlossen war. Nur durch Eintreten auf die Eingabe und Abgabe einer Empfehlung konnten die Verfahrensrechte der Municipalité von Morges gewahrt werden (Empfehlung 3/2024 vom 13. Juni 2024).

Die PostCom empfahl der Post, eine einvernehmliche Lösung mit der Municipalité der Stadt Morges anzustreben und intensiv nach Lösungen zu suchen, um im Quartier La Gottaz eine Postagentur zu realisieren. Darüber hinaus empfahl die PostCom der Post, die Postagentur Morges 2 La Gottaz während der Dauer des Dialogverfahrens entsprechend der Vorschrift von Art. 34 Abs. 8 VPG weiterzuführen und für die Schliessung und Verlegung von Postagenturen künftig Zeitpläne aufzustellen, die es ihr ermöglichen, die Vorgaben von Art. 34 VPG auch bei Postagenturen einzuhalten.

Zwischen Post und Gemeindebehörde kam bisher keine einvernehmliche Lösung zustande, und es hat sich bisher keine Möglichkeit zur Eröffnung einer Postagentur im Quartier ergeben. Trotzdem hat die Post der Municipalité der Stadt Morges noch immer keinen Entscheid über die Schliessung der Postagentur Morges 2 La Gottaz bekanntgeben, obwohl diese seit 31. Juli 2024 geschlossen ist. Die PostCom hat keine Handhabe, diese offensichtliche Verletzung von Art. 34 VPG durch die Post zu sanktionieren.

### **Wiedererwägungsgesuch der Gemeinde Perly-Certoux**

Die Gemeinde Perly-Certoux reichte bei der PostCom am 29. April 2022 ein Wiedererwägungsgesuch betreffend die Empfehlung der PostCom 6/2021 vom 6. Mai 2021 in Sachen Poststelle Perly ein. Praxisgemäss ist die PostCom auf das Wiedererwägungsgesuch der Gemeinde nicht eingetreten (Beschluss Nr. 2/2024 vom 13. Juni 2024).

### **Behindertengerechter Zugang zu Poststellen und Postagenturen**

Nach der Postgesetzgebung müssen die Postdienste so angeboten werden, dass Menschen mit Behinderungen diese in qualitativer, quantitativer und in wirtschaftlicher Hinsicht unter vergleichbaren Bedingungen wie Menschen ohne Behinderungen beanspruchen können. Insbesondere müssen die Zugangspunkte den Bedürfnissen von Menschen mit sensorischen Beeinträchtigungen (z.B. Seh- und Hörbehinderungen) oder Bewegungsbehinderungen (zum Beispiel Personen im Rollstuhl oder am Rollator) entsprechen.

Gemäss einer Vereinbarung mit der PostCom bewertet die Post jede Veränderung (d.h. Um- und Neubauten) bei Poststellen und Postagenturen nach Massgabe des Standards SIA500;2009 anhand der folgenden Punkte:

- hindernisfreier Zugang
- hindernisfreie Gestaltung des Eingangs
- barrierefreie Schalterlösung (nur bei Poststellen).

Bei 40 Poststellen wurde im Berichtsjahr ein Um- oder Neubau durchgeführt. Diese Poststellen verfügen alle über einen hindernisfreien Zu- und Eingang. Auch die barrierefreie Schalterlösung ist bei einem bedeutenden Anteil der Um- und

Neubauten umgesetzt worden. Bei wenigen Poststellen erfolgte der Umbau nur im Eingangsbereich, wodurch der Schalterbereich nicht angepasst wurde.

Bei 28 Postagenturen wurde ein Um- oder Neubau durchgeführt. Davon haben drei Postagenturen keinen hindernisfreien Zugang und bei einer ist auch kein hindernisfreier Eingang vorhanden. Gründe dafür sind, dass entweder baulich keine Veränderung möglich ist, keine baulichen Massnahmen geplant sind oder dass der Standort eine provisorische Lösung ist. In den ersten zwei Fällen gibt es ein Hinweisschild mit einer Klingel, bei der dritten Postagentur ist ein Neubau bis Ende 2026 geplant. Bei den restlichen Postagenturen ist ein hindernisfreier Zu- und Eingang erfüllt.

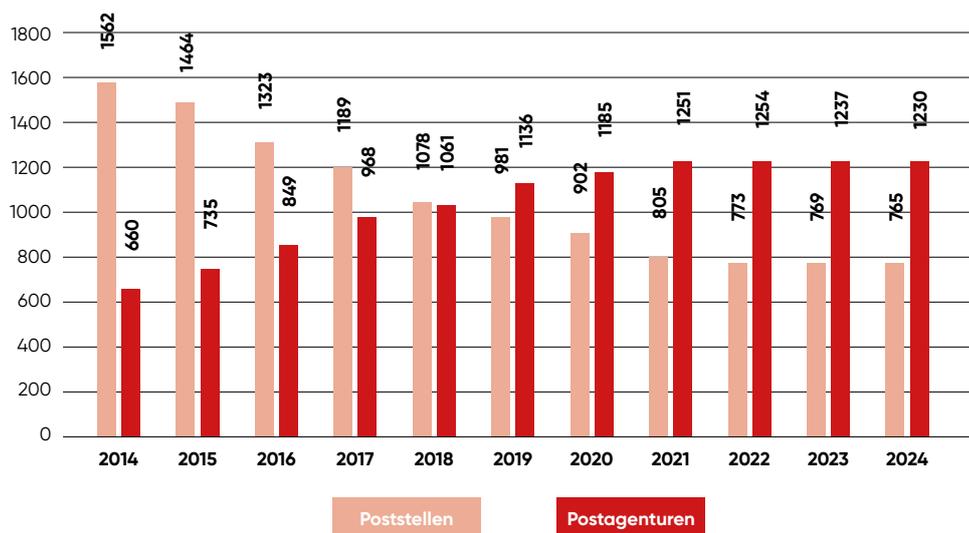
<sup>18</sup> Die wichtigsten Fakten zur Entwicklung des Postnetzes, 29.10.2024

## Überprüfung der bedienten Zugangspunkte und des Hausservice

Seit dem Inkrafttreten der revidierten Postgesetzgebung im Jahr 2012 werden Poststellen und Postagenturen als bediente Zugangspunkte bezeichnet. Ende 2024 bestand ein Netz von 765 eigenbetrieblenen Poststellen und 1'230 Postagenturen, d.h., insgesamt verfügt die Post über ein Netz von 1'995 bedienten Zugangspunkten. Wie im vergangenen Jahr gingen sowohl die Anzahl der Poststellen als auch die Anzahl der Agenturen zurück. Insgesamt war per Ende 2024 eine Abnahme von 11 bedienten Zugangspunkten zu verzeichnen (im Vorjahr: -21).

Die Post will gemäss der Strategie «Post von morgen» für die Zeitperiode 2025 - 2028 weiterhin an rund 2'000 bedienten Zugangspunkten festhalten. Bis 2028 wird das Poststellennetz aus rund 600 eigenbetrieblenen Poststellen und 1'400 Agenturen bestehen. Zusätzlich ergänzt werden diese bedienten Zugangspunkte mit dem Hausservice. Mit diesen Zugangspunkten will die Post die Grundversorgung weiterhin sicherstellen.<sup>18</sup>

### Entwicklung bedienter Zugangspunkte von 2014 bis 2024



Aus der Betrachtung der letzten zehn Jahre ist ersichtlich, dass das Postagenturennetz seit 2019 umfangreicher ist als das Poststellennetz. 2024 machten die Poststellen noch einen Anteil von 38% aller bedienten Zugangspunkte aus. Wie bereits im Vorjahr ist dieser Anteil gleichgeblieben. Hingegen betrug dieser Anteil im Jahr 2014 noch 70%.

Bediente Zugangspunkte	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ
Poststellen	1562	1464	1323	1189	1078	981	902	805	773	769	765	-4
Postagenturen	660	735	849	968	1061	1136	1185	1251	1254	1237	1230	-7
<b>Total Poststellen und Postagenturen</b>	<b>2222</b>	<b>2199</b>	<b>2172</b>	<b>2157</b>	<b>2139</b>	<b>2117</b>	<b>2087</b>	<b>2056</b>	<b>2027</b>	<b>2006</b>	<b>1995</b>	<b>-11</b>
Differenz zum Vorjahr	-15	-23	-27	-15	-18	-22	-30	-31	-29	-21	-11	
Anteil Poststellen vom Total	70%	67%	61%	55%	50%	46%	43%	39%	38%	38%	38%	

Die Post hat den Rückgang um vier Poststellen mit Umwandlungen in Postagenturen erklärt. Bei den Postagenturen ist der Rückgang einerseits auf Umwandlungen in Hausservice und andererseits auf ersatzlose Schliessungen zurückzuführen. Bei diesen ersatzlosen Schliessungen handelte es sich entweder um Partnerkündigungen oder Geschäftsaufgaben. Im Jahr 2024 wurden zusätzlich in vier Ortschaften neue Agenturen von der Post eröffnet.

Seit mehreren Jahren wandelt die Post ausgesuchte Poststellen zu regionalen Dienstleistungszentren um. Dazu hat sie strategische Partnerschaften (mit Banken, Behörden, Gesundheitsdienstleistern und Versicherungen) abgeschlossen. Die Post will sich in diesem Bereich weiterentwickeln und ein einfach zugängliches, lokal verankertes Dienstleistungsnetz schaffen. Die Betriebsformate und das Netz werden – gemäss der Planung der Post – weiter modernisiert werden. Auch Remote<sup>19</sup> – und Selbstbedienungselemente sollen dazu beitragen.

<sup>19</sup> Videounterstützte Beratung

### Hausservice

Die Anzahl der Gebiete mit Hausservice ist per Ende 2024 auf 1'911 gestiegen. Dies entspricht einem Plus von 13 Gebieten im Vergleich zum Vorjahr. Der Anstieg der Gebiete mit Hausservice ist das Resultat der Schliessung von Postagenturen mit dem Hausservice als Ersatzlösung.

Auch die Anzahl der Haushalte in der Schweiz, denen ein Hausservice angeboten wird, hat leicht zugenommen und umfasst nun 517'286 Haushalte. Anteilsmässig erhalten 11,2% aller nationalen Haushalte den Hausservice. Dieser Anteil wächst seit Jahren langsam, aber stetig (2019 betrug dieser Anteil noch 8,9%, 2024: 10,9%). Jedoch erhöht sich auch seit Jahren die gesamte Anzahl der Haushalte in der Schweiz. Per Ende 2024 wies die Schweiz 4'635'969 Haushalte auf, was einem Wachstum von 1,1% im Vergleich zum Vorjahr entspricht.

Die Anzahl der Haushalte ohne Hausservice in Gebieten mit Hausservice hat erstmals abgenommen: 2024 betrug diese Anzahl 2'912 Haushalte (2023: 2'918 Haushalte). Diese Haushalte befinden sich ausserhalb des Zustellperimeters der Post und haben keine Hauszustellung. Sie können auch keinen Hausservice beanspruchen.

Aus regulatorischer Sicht sind die eigenbetriebenen Poststellen, die Postagenturen und die Hausservice-Lösungen wesentlich für das Poststellennetz.

<b>Hauservice</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>Δ</b>
Anzahl Gebiete mit Hauservice	1'881	1'898	<b>1'911</b>	13
Anzahl Haushalte in Gebieten mit Hauservice	4'78'933	500'483	<b>517'286</b>	16'803
davon Anzahl Haushalte ohne Hauservice in Gebieten mit Hauservice*	2'778	2'918	<b>2'912</b>	-6
Anzahl Haushalte total (national)	4'505'791	4'586'807	<b>4'635'969</b>	49'162
% Anteil Anzahl Haushalte mit Hauservice national	10.6%	10.9%	<b>11.2%</b>	

\*Diese Haushalte ausserhalb des Zustellperimeters haben keine Hauszustellung und können auch keinen Hauservice beanspruchen.

Neben den regulatorisch relevanten Zugangspunkten bietet die Post weitere Zugangspunkte an. Diese umfassen insbesondere Aufgabe- oder Abholstellen (beispielsweise unbediente Paketautomaten oder Paketaufgabemöglichkeiten bei Detaillisten) sowie Geschäftskundenstellen und die öffentlich zugänglichen Briefeinwürfe.

### **Paketautomaten**

Die Post unterhält 303 Paketautomaten (My Post 24-Automaten). Diese ermöglichen - zeitunabhängig und in Selbstbedienung durch die Kunden - Briefe sowie Pakete zu empfangen und zu versenden. Die Post plant die Anzahl Paketautomaten weiter auszubauen.

<b>Paketautomaten</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
My Post 24-Automaten	183	199	225	275	303

### **Öffnungszeiten der Poststellen und Agenturen**

Die PostCom hat keine direkten Regulierungsbefugnisse bezüglich der Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen. Dennoch bezieht sie diesen Aspekt in ihre Gesamtsicht mit ein.

Bezüglich der aggregierten Öffnungszeiten von Poststellen und Postagenturen ergibt sich folgendes Bild:

<b>Dauer der Öffnungszeiten</b>	<b>Poststellen</b>	<b>Postagenturen</b>
täglich bis 2 Stunden	0.1%	0.2%
täglich 2 bis 4 Stunden	1.7%	3.7%
täglich 4 bis 6 Stunden	9.0%	6.3%
täglich 6 bis 8 Stunden	<b>53.2%</b>	11.9%
täglich 8 Stunden und mehr	35.9%	<b>78.0%</b>

Der überwiegende Teil der Poststellen und Postagenturen ist täglich mindestens 6 Stunden geöffnet.

Die Poststellen sind mehrheitlich (53,2%) täglich zwischen 6 und 8 Stunden geöffnet. In über drei Viertel der Postagenturen (78,0%) können während mehr als 8 Stunden pro Tag Postgeschäfte getätigt werden. Absolut betrachtet sank der Anteil jener Agenturen, die täglich 8 Stunden und mehr geöffnet haben, leicht. Auch der Bestand

an Agenturen ging zurück. Per 3. Dezember 2024 (Stichtag) boten 956 Postagenturen eine Öffnungszeit von 8 Stunden und mehr an (2023: 964 Postagenturen).

Die Öffnungszeiten aller Poststellen und Postagenturen sind online auf der Website der Post unter folgendem Link abrufbar: <https://places.post.ch/recherche-de-site>.

### Durchschnittliche Kundenfrequenz pro Tag in Poststellen und Postagenturen

Poststellentyp	2020	2021	2022	2023	2024	Δ
Poststellen	381	395	392	362	352	-10
Postagenturen	38	41	42	43	40	-3

Die Anzahl der Kundengeschäfte hat im Vergleich zum Vorjahr in den Poststellen um durchschnittlich 10 Geschäfte abgenommen. Dies ist eine Reduktion von 2,8%. Im Vergleich zum Vorjahr war der Rückgang weniger stark (2023: -7,7%). Die Post begründet die weniger starken Rückgänge der Kundenfrequenz in den Poststellen einerseits mit der Tarifmassnahme, die per 1. Januar 2024 eingeführt wurde. Aufgrund dessen wurden im ersten Quartal 2024 mehr Geschäfte abgewickelt, da die Kunden im Januar noch mehr Wertzeicheneinkäufe tätigten. Andererseits wurde ein abgeschwächter Rückgang im Zahlungsverkehr gemessen. Dies führt die Post auf die Einführung der QR-Rechnungen zurück, die noch im Vorjahr (2022) eine grössere Abnahme zur Folge hatte, da damals die generelle Ablösung der Einzahlungsscheine durch die QR-Rechnungen erfolgte. Auch bei den Postagenturen wurde eine leicht geringere Kundenfrequenz gemessen.

Bei der durchschnittlichen Kundenfrequenz pro Tag handelt es sich um eine nationale Durchschnittszahl. Regional variieren die Kundenfrequenzen stark. Die vorliegenden Zahlen belegen auch, dass Poststellen im Durchschnitt deutlich stärker frequentiert werden als Postagenturen.

### Zugang zu Onlinediensten der Post

Seit 2004 sind die Internetangebote der Behörden (Bund, Kantone, Gemeinden und alle weiteren öffentlichen Organisationen) wie auch der Post für alle Menschen mit körperlichen und visuellen Behinderungen zugänglich zu machen. Die Post setzt den barrierefreien Internetzugang seit 2008 konsequent um.

Menschen ohne Sehvermögen können sich Inhalte per Sprachausgabe vorlesen lassen. Für Menschen mit leichter Sehschwäche sind Vergrösserungen aller Texte und Bilder möglich. Körperlich eingeschränkte Menschen haben die Möglichkeit, mit nur einer Taste durch die Website zu navigieren. Dank Untertiteln bei audiovisuellen Medien (oder teilweise mit Videos in Gebärdensprache) können Personen mit Hörschwäche alle Toneinspielungen verfolgen. Von diesen Verbesserungen können auch Menschen mit altersbedingten Beeinträchtigungen profitieren.

### Leistungsangebot für Menschen mit Behinderungen

Die Post befördert Blindensendungen, sogenannte Cécogrammes, kostenlos bis 7 kg. Die detaillierten Angaben sind auf der Website der Post ersichtlich.

## Briefeinwürfe

Die Anzahl der Briefeinwürfe und der Zeitpunkt der Briefkastenleerung sind wichtige Parameter der postalischen Grundversorgung. Die Postgesetzgebung gibt der Post vor, öffentliche Briefeinwürfe in ausreichender Zahl bereitzustellen, mindestens aber einen pro Ortschaft.

Die Post hat der PostCom bestätigt, dass grundsätzlich in allen Ortschaften mindestens ein öffentlicher Briefeinwurf besteht, wobei es insgesamt rund 4'100 Ortschaften in der Schweiz gibt. Ausnahmen sind hingegen in 136 (2023: 133) Ortschaften zu verzeichnen. Dort sind keine öffentlichen Briefeinwürfe vorhanden. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies drei Ausnahmen mehr. Als Ausnahme gilt beispielsweise, wenn ein Briefeinwurf in einem Ferienort nicht mehr genutzt und deswegen abgebaut wird.

Die Post bietet auf ihrer Post-App eine interaktive, kartenbasierte Standortsuche für Briefeinwürfe an. Mit dieser App oder dem Internetportal der Post lässt sich der nächstgelegene Briefeinwurf rasch finden. Praktische Angaben, wie beispielsweise die Leerungszeit, ermöglichen es, den geeignetsten Briefeinwurf in der jeweiligen Umgebung zu lokalisieren.

### Öffentliche Briefeinwürfe

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ
Anzahl öffentlicher Briefeinwürfe	14'617	14'583	14'495	14'451	14'364	14'306	14'199	14'077	-122

Die Zahl der öffentlichen Briefeinwürfe geht langsam, aber kontinuierlich zurück. Per Ende 2024 bediente die Post 14'077 öffentliche Briefeinwürfe. Im Vergleich zum Vorjahr sind dies 122 Briefeinwürfe weniger.

Im Berichtsjahr wurden 153 Briefeinwürfe aufgehoben, gleichzeitig nahm die Post 31 Briefeinwürfe neu in Betrieb. Die neu in Betrieb genommenen Briefeinwürfe sind auf Umwandlungen von Poststellen in Agenturen oder von Postagenturen in Hausservice zurückzuführen.

Die Aufhebung von Briefeinwürfen ist Umwandlungen, Verlegungen oder Schliessungen von Poststellen bzw. Postagenturen sowie der geringen Nutzung geschuldet. Weitere Gründe liegen darin, dass private Liegenschaftseigentümern die Entfernung begehren oder dass Liegenschaften abgerissen werden. Die Post wies darauf hin, dass die Aufhebung von Briefeinwürfen immer in Abstimmung mit den betroffenen Gemeinden erfolgte.

Auch in Europa ist mehrheitlich eine kontinuierliche Abnahme der öffentlichen, d.h. der von den etablierten Postdienstunternehmen betriebenen Briefeinwürfe, zu verzeichnen.

### Reklamationen zur Grundversorgung

Gemäss Art. 60 VPG ist die Post angehalten, jährlich über die Reklamationen und Verluste von Postsendungen zur Grundversorgung zu informieren.

In Anlehnung an die europäische Beschwerdenorm<sup>20</sup> wurde ein regulatorischer Ausweis mit Kriterien, die Reklamationen und Verluste der Grundversorgung betreffen, erstellt. In diesem Ausweis erfasst die Post auch sämtliche restlichen Reklamationen aus allen Bereichen, die Postsendungen der Grundversorgung anbieten.

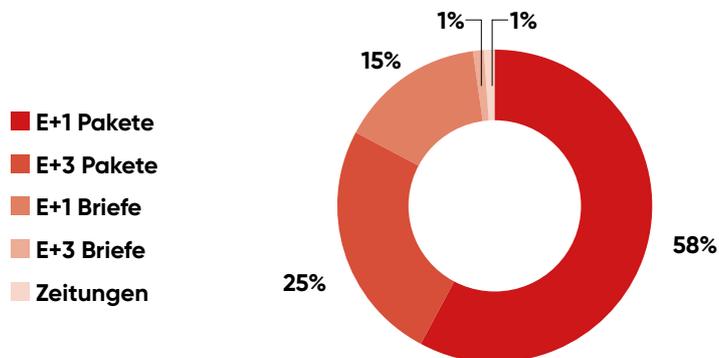
<sup>20</sup> EN 14012: Postalische Dienstleistungen – Dienstqualität – Grundsätze der Bearbeitung von Beschwerden

Die Gesamtbetrachtung über alle Kriterien zeigt, dass während des Jahres 2024 bei der Post 488'852 Kundenreklamationen zu verzeichnen waren. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Zunahme von 7,4% (2023: 10%). Die Zunahme ist über fast alle Produkte und Ursachen gestiegen.

Die Post bietet den Kunden viele Möglichkeiten für die Zustellung an. Wenn die gewählte Möglichkeit von der zustellenden Person nicht genau ausgeführt wird oder das kommunizierte Zeitfenster nicht eingehalten werden kann, führt dies vermehrt zu Kundenreaktionen. Die Post bietet auch eine einfache und schnelle Kontaktaufnahme mit dem Contact Center durch den Chatbot, den Live-Chat und via WhatsApp an. Der grösste Anteil der Reklamationen geht jedoch nach wie vor auf mündlichem Wege direkt ein (am Telefon oder beim Schalter).

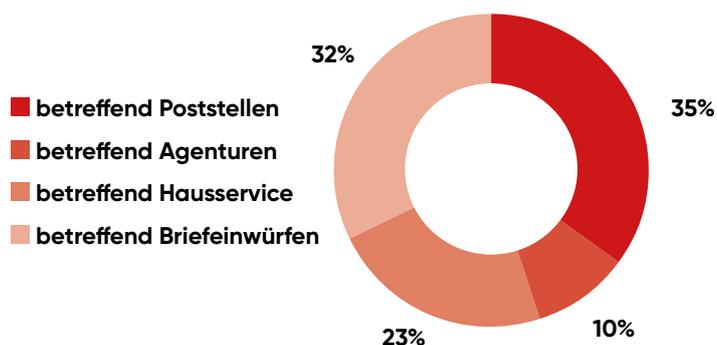
Generell geben die E+1 Pakete am meisten Anlass zur Kritik. In der Hauptsache geht es dabei um verlorengegangene Pakete. Bei den Briefen wurde die falsche Zustellung der E+1 Briefe am meisten beanstandet.

### Beschwerdegründe in % (ohne restliche Reklamationen)



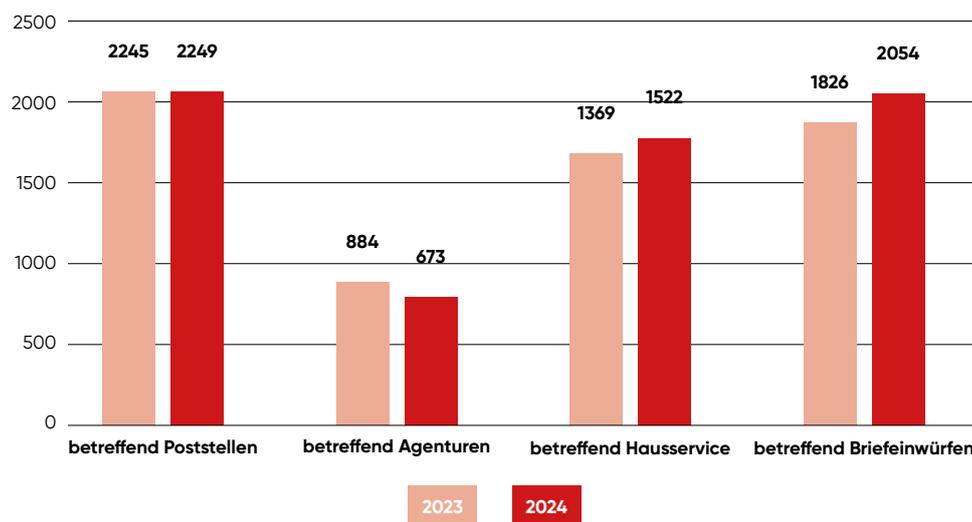
Der Anteil der Reklamationen in Bezug auf die Sendungsmenge blieb auf sehr tiefem Niveau. Pro 1'000 Briefe erhielt die Post 0,04 Reklamationen. Bei den Paketen betrug der Anteil der Beschwerden 1,08 Reklamationen pro 1'000 Pakete. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer der Reklamationen stieg im Jahr 2024 auf 8,3 Tage (2023: 7,6 Tage). Die Post begründete dies mit der grösseren Anzahl an Reklamationen bei gleichbleibendem Personalbestand.

### Anteil Reklamationen im Zusammenhang mit den regulatorisch relevanten Zugangspunkten der Post



Bezüglich den regulatorisch relevanten Zugangspunkte gingen insgesamt 6'498 Reklamationen bei der Post ein (Vorjahr: 6'324). Wie im vergangenen Jahr wurden diese Reklamationen grösstenteils im Zusammenhang mit den Poststellen oder mit den Briefeinwürfen gemacht.

### Anzahl Reklamationen im Zusammenhang mit den regulatorisch relevanten Zugangspunkten der Post



Bei den Poststellen blieben die Reklamationen im Berichtsjahr ungefähr auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr. Durchschnittlich resultierten 2,9 Reklamationen pro Jahr und Poststelle. Die häufigsten Reaktionen gab es bei den Poststellen zum Punkt «Verhalten/Bedienung». Bei den Agenturen nahm die Anzahl der Reklamationen ab. Durchschnittlich kamen 0,5 Reklamationen pro Jahr pro Agentur. Beim Hausservice und bei den Briefeinwürfen gab es mehr Reklamationen. Die Post hat diese Zunahme jedoch teilweise auf post-interne Fehlerfassungen im System zurückgeführt. Abschliessend ist darauf hinzuweisen, dass für Beschwerden eine direkte und unmittelbare Kontaktaufnahme mit der Post am zweckmässigsten ist.

### Hauszustellung

Die Hauszustellung ist ein wesentlicher Aspekt der postalischen Grundversorgung. Sie ist Teil einer angemessenen Versorgung aller Bevölkerungsgruppen in allen Landesteilen mit elementaren postalischen Dienstleistungen. Die PostCom misst der Hauszustellung deshalb grosse Bedeutung bei.

Per Ende 2024 gab es schweizweit 1'822'369 ganzjährig bewohnte Häuser. Die Anzahl der ganzjährig bewohnten Häuser mit Ersatzlösungen ist im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen (0,4%) und betrifft 3'109 Häuser. Als Ersatzlösung wurde die Zustellung in Postfächer sowie die Zustellung mit versetzten Briefkästen vereinbart.

Hauszustellung	2022	2023	2024
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser	1'808'190	1'815'539	1'822'369
Veränderung zum Vorjahr in%	0.6%	0.4%	0.4%
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser mit Ersatzlösungen*	3'199	3'097	3'109
Veränderung zum Vorjahr in%	-6.0%	-3.2%	0.4%
Anzahl ganzjährig bewohnte Häuser/Anzahl mit Ersatzlösungen	0.18%	0.17%	0.17%

\*Bei den ganzjährig bewohnten Häusern mit Ersatzlösungen erfolgt keine reguläre Hauszustellung, da sie ausserhalb des Zustellperimeters der Post sind.

Im Vergleich zur Anzahl aller ganzjährig bewohnten Häuser bewegt sich die Anzahl der Ersatzlösungen – gleich wie im Vorjahr – mit 0,17% im Promillebereich.

Seit 1. Januar 2021 gelten neue Bestimmungen zur Hauszustellung. Die Postverordnung sieht in Art. 31 Abs. 1 vor, dass die Post grundsätzlich in alle ganzjährig bewohnten Häuser zustellen muss. Ausgenommen davon sind Häuser, die bereits vor 2021 eine Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung hatten. Weitere Ausnahmen gelten beispielsweise bei unverhältnismässigen Schwierigkeiten für die Zustellung. Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören (Art. 31 Abs. 3 VPG).

Bei Streitigkeiten über die Verpflichtung der Post zur Hauszustellung prüft die PostCom deren Zustellpflicht in einem Aufsichtsverfahren und erlässt eine Verfügung. Diese kann von den Betroffenen und der Post vor Bundesverwaltungsgericht angefochten werden.

Die PostCom beobachtet die Hauszustellung als einen wichtigen Eckpfeiler der Grundversorgung. Wird ein Haushalt nicht mehr mit Briefen und Paketen beliefert, kann dieser auch nicht vom Hausservice profitieren, was die Versorgung der betroffenen Haushalte mit Postdienstleistungen stark beeinträchtigt. Ein Hausservice wird vielfach ersatzweise für eine geschlossene Poststelle oder Agentur angeboten und ermöglicht so die Annahme von Postsendungen sowie die Erbringung von Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs am Domizil der Postkunden («Postschalter an der Haustür»). Der Hausservice wird von der Post nur in bestimmten Gebieten erbracht – ein Anspruch darauf besteht grundsätzlich nicht.



# Finanzierung der Grundversorgung

**Die Schweizerische Post und die Postkonzerngesellschaften müssen die postalische Grundversorgung aus eigenen Kräften finanzieren. Dazu dienen ihr die Erträge, die sie mit den reservierten und nicht reservierten Diensten sowie den Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung erwirtschaftet. Es ist ihr jedoch untersagt, den Erlös aus dem Briefmonopol (Briefe bis 50 Gramm) zu verwenden, um Verbilligungen auf Dienstleistungen zu gewähren, die nicht im Rahmen der beiden Grundversorgungsaufträge erbracht werden (Quersubventionierungsverbot).**

## Gesetzlicher Rahmen

Die Schweizerische Post ist verpflichtet, die Grundversorgung eigenwirtschaftlich zu erbringen. Sie hat dabei die Möglichkeit, die ihr durch die Grundversorgungsverpflichtung entstandenen Kosten (die sogenannten Nettokosten) mit Transferzahlungen zwischen den Konzerngesellschaften umzuverteilen («Nettokostenausgleich»).

Gemäss der Gesetzgebung kann die Post sämtliche Dienstleistungen zur Finanzierung der Grundversorgung nutzen. Die PostCom genehmigt jährlich die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich.

Der Nettokostenausgleich wirkt sich auf das Ergebnis der regulatorischen Rechnungslegung aus, hat aber keinen Einfluss auf den Jahresabschluss des Konzerns und die dort ausgewiesenen Ergebnisse der einzelnen Geschäftssegmente. Die Überprüfung der finanziellen Berichterstattung des Postkonzerns fällt nicht in den Aufgabenbereich der PostCom. Sie hat deshalb keinen Einfluss auf die Methoden, mit deren Hilfe die einzelnen Segmentergebnisse innerhalb des Konzerns ermittelt wurden und darf diese auch nicht überprüfen. Die Zuständigkeiten und Kompetenzen der PostCom sind in der Postgesetzgebung detailliert geregelt.

Art. 19 Abs. 1 PG regelt das Quersubventionierungsverbot. Danach darf die Post die Erträge aus dem reservierten Dienst (Briefmonopol) nur zur Deckung der Kosten der Grundversorgung verwenden, nicht aber zur Verbilligung von Dienstleistungen ausserhalb der beiden Grundversorgungsaufträge (Postdienste und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs).

Um die Einhaltung der Vorschrift zu belegen, muss die Post jährlich pauschal nachweisen, dass die ausserhalb der Grundversorgung angebotenen Produkte und Dienstleistungen die entstandenen Kosten gesamthaft decken und keinen Verlust erwirtschaften (Pauschalnachweis nach Art. 55 Abs. 3 VPG).

Gelingt es der Post nicht, den Pauschalnachweis nach Art. 55 Abs. 3 VPG zu erbringen, überprüft die PostCom von Amtes wegen, ob Quersubventionierungen im Einzelfall vorliegen. Diese Überprüfung ist seit 2017 regelmässig durchgeführt worden. Gleiches gilt auch, wenn die PostCom auf Anzeige hin von einer allfälligen Verletzung des Quersubventionierungsverbotes im Einzelfall Kenntnis erhält (Art. 19 Abs. 3 PG). Auch wenn im Jahr 2024 keine Anzeige erhoben wurde, hat die PostCom im Rahmen ihres regulatorischen Auftrags detaillierte Kontrollen durchgeführt. Dabei wurde keine Verletzung der postgesetzlichen Vorgaben festgestellt.

Eine Quersubventionierung im Einzelfall liegt dann vor, wenn die Erlöse eines ausserhalb der Grundversorgung angebotenen Produktes (oder Dienstleistung) nicht dessen inkrementelle Kosten decken (Art. 48 Abs. 1 Bst. a VPG). Verboten ist eine derartige Quersubventionierung im Einzelfall jedoch nur dann, wenn die Erlöse des reservierten Dienstes höher sind als seine Stand-alone-Kosten (Art. 48 Abs. 1 Bst. b). Um das Vorliegen einer verbotenen Quersubventionierung im Einzelfall auszuschliessen,

muss die Post deshalb gegenüber der PostCom die Stand-alone-Kosten des reservierten Dienstes ermitteln und ausweisen (Art. 55 Abs. 4 und 5 VPG).

### **Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung**

Die Postgesetzgebung definiert die durch die Verpflichtung zur Grundversorgung anfallenden Mehrkosten als Nettokosten. Gemäss Art. 49 Abs. 1 VPG ergeben sich die Nettokosten aus dem Vergleich zwischen dem Ergebnis, das die Post und ihre Konzerngesellschaften mit der Verpflichtung zur Grundversorgung tatsächlich erzielen (Ist-Zustand) und einem hypothetischen Ergebnis, das sie bei einem Wegfall dieser Verpflichtung erzielen würden.

Art. 49 Abs. 2 VPG präzisiert die Methode zur Ermittlung der Nettokosten. Um diese zu bestimmen, unterbreitet die Post der PostCom ein hypothetisches Szenario ihrer Geschäftstätigkeit ohne die Verpflichtung zur Grundversorgung.

Das unter den Bedingungen des hypothetischen Szenarios erzielbare Ergebnis wird in der Folge mit dem tatsächlichen Ergebnis verglichen. Die Differenz zwischen den beiden Ergebnissen ergibt die Nettokosten. Diese setzen sich zusammen aus den Kosten, die die Post ohne den Grundversorgungsauftrag vermeiden könnte und den Umsatzerlösen, die ihr ohne diesen Auftrag entgehen würden (Art. 50 Abs. 1 VPG). Die Nettokosten berechnen sich als Differenz zwischen entgangenen Erlösen und vermiedenen Kosten.

### **Aktualisierung des hypothetischen Szenarios**

Die PostCom hat das hypothetische Szenario im Jahr 2013 erstmals genehmigt. Sie überprüft das Szenario in regelmässigen Abständen und passt auf Antrag der Post die Datenbasis den aktuellen Entwicklungen an. Das hypothetische Szenario wurde 2016 und 2021 aktualisiert. Im Jahr 2024 beantragte die Post eine grundlegende Überarbeitung des hypothetischen Szenarios. Die PostCom hat die Annahmen des von der Post unterbreiteten neuen hypothetischen Szenarios eingehend überprüft.

Bei der Beurteilung bezog die PostCom ein, dass das bisher angewandte hypothetische Szenario massgeblich auf Branchenvergleichen aus dem Jahre 2013 beruhte. Seither hat sich der Postmarkt stark verändert. Insbesondere der Brief- und Paketmarkt, aber auch die Kundengeschäfte in den Poststellen und besonders die Einzahlungen am Schalter haben sich unterschiedlich entwickelt. Zusätzlich hat sich das hypothetische Szenario an den Bedürfnissen der Bevölkerung und der Wirtschaft zu orientieren, denn nur dadurch können die Nettokosten der Grundversorgung realitätsnah berechnet werden. Um das hypothetische Szenario zu validieren und zu plausibilisieren, wurden seitens der Post zudem externe Gutachten von Swiss Economics und Copenhagen Economics eingeholt und berücksichtigt.

Nach der Prüfung aller relevanten Berichte kam die PostCom zum Schluss, dass die Plausibilität und Konsistenz der Annahmen des von der Post unterbreiteten hypothetischen Szenarios gegeben waren. Das neue hypothetische Szenario wurde mittels Verfügung im Jahr 2024 genehmigt<sup>21</sup>. Es unterscheidet sich vom Ist-Zustand in Bezug auf den Umfang und die Struktur des Poststellennetzes, das Barzahlungs- und Sendungsangebot der Post sowie die Laufzeiteinhaltung und die Abdeckung der Domizilzustellung.

Die nachstehend aufgeführten Nettokosten für das Jahr 2024 wurden auf Basis des neuen hypothetischen Szenarios ermittelt.

---

<sup>21</sup> Vgl. Verfügung 11/2024 betreffend Genehmigung der Anpassungen des hypothetischen Szenarios ohne Verpflichtung zur Grundversorgung zwecks Berechnung der Nettokosten

### Berechnung der Nettokosten

Die Post rechnet die Berechnung der Nettokosten, die sich aus der ihr auferlegten Verpflichtung zur Grundversorgung ergeben, nach Art. 49 VPG (Grundsatz zur Berechnung der Nettokosten) und Art. 50 VPG (Einzelheiten zur Berechnung der Nettokosten) jährlich bis am 31. März ein (Art. 56 Abs. 1 VPG). Gemäss der Berechnungsmethodik ergeben sich die Nettokosten als Differenz zwischen den entgangenen Erlösen, den vermiedenen proportionalen Kosten und den vermiedenen Strukturkosten.

Mio. Franken	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Entgangene Erlöse	-576	-577	-546	-499	-452	-428	-343	-188	-147	-123	-102	-168
Vermiedene proportionale Kosten	335	343	327	291	262	244	174	31	30	21	22	53
Vermiedene Strukturkosten	649	627	590	554	515	455	450	388	374	361	348	478
<b>Ergebnis</b>	<b>409</b>	<b>392</b>	<b>371</b>	<b>346</b>	<b>325</b>	<b>271</b>	<b>281</b>	<b>231</b>	<b>257</b>	<b>260</b>	<b>268</b>	<b>363</b>

Quelle: Die Schweizerische Post AG, inklusive Rundungsdifferenzen

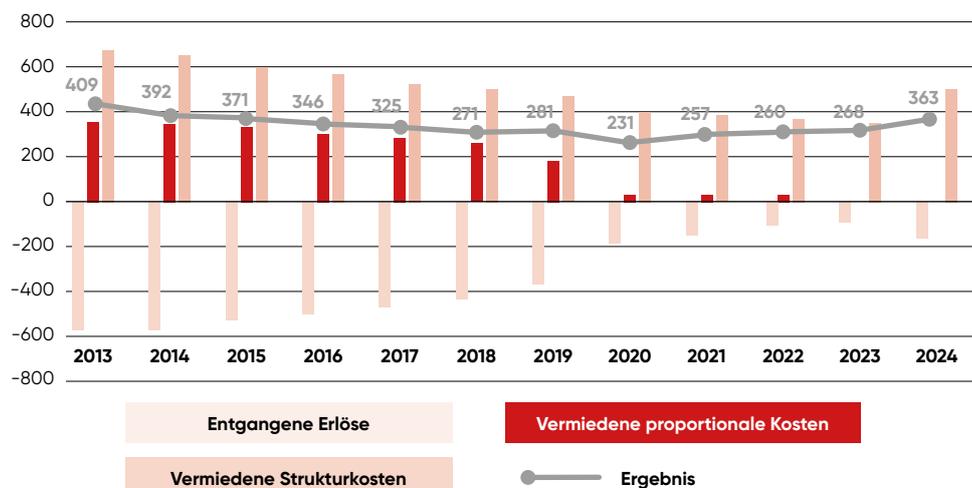
Die auf der Basis des neuen Szenarios berechneten Nettokosten fielen merklich höher aus als im Vorjahr. Für 2024 betragen sie 363 Mio. Franken, was einem Anstieg von 95 Mio. Franken (+35%) gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Die grösste Veränderung bei der Nettokostenberechnung ergab sich bei den vermiedenen Strukturkosten. Diese betragen neu 478 Mio. Franken statt 348 Mio. CHF in 2023. Haupttreiber dieses Anstiegs sind die Anpassungen im Poststellennetz im neuen hypothetischen Szenario, wodurch bedeutende Strukturkosten vermieden werden konnten. Auch die Erhöhung der vermiedenen proportionalen Kosten sowie der entgangenen Erlöse sind mehrheitlich auf die aktualisierten Annahmen im neuen Szenario zurückzuführen.

Die nachfolgende Grafik zeigt die Entwicklung der Nettokosten über die vergangenen Jahre auf. Aus der Grafik ist ersichtlich, dass im Mehrjahresvergleich eine gewisse Stabilisierung der Nettokosten stattgefunden hat, da sich die Geschäftsentwicklung der Post an das damalige hypothetische Szenario angenähert hat.

Für die nächsten Jahre ist eher von einem Seitwärtstrend auszugehen, da sich die zu erwartenden Poststellenumwandlungen sowie die Mengenrückgänge bei den Briefen jeweils dämpfend auf die zukünftigen Nettokosten auswirken werden.

## Entwicklung der Nettokosten (in Mio. CHF)



<sup>22</sup> Vgl. Tabelle «Ergebnisse der Dienstleistungen der Grundversorgung und des Konzerns für 2024»

## Anteil der Nettokosten im Verhältnis zu den Grundversorgungskosten:

In Mio. Franken	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Kosten Grundversorgung	3 626	3 410	3 382	3 295	3 111	3 045	3 208	3 071	3 120	3 152	3 130
Nettokosten	392	371	346	325	271	281	231	257	260	268	363
<b>Anteil Nettokosten</b>	<b>10,8%</b>	<b>10,9%</b>	<b>10,2%</b>	<b>9,9%</b>	<b>8,7%</b>	<b>9,2%</b>	<b>7,2%</b>	<b>8,4%</b>	<b>8,3%</b>	<b>8,5%</b>	<b>11,6%</b>

Aufgrund der Anpassungen des hypothetischen Szenarios ist auch der Anteil der Nettokosten an den Kosten der Grundversorgung<sup>22</sup> angestiegen. Er beträgt 11,6% für das Jahr 2024.

Nach Beurteilung des gemäss Art. 57 VPG von der Post beauftragten Revisionsunternehmens (siehe Abschnitt «Ergebnis der unabhängigen Prüfung») wurde die Berechnung der Nettokosten für das Jahr 2024 in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit der Postverordnung erstellt.

## Finanzierung der Grundversorgung

In Übereinstimmung mit dem in Art. 46 VPG enthaltenen Grundsatz wird die Grundversorgung durch die Umsatzerlöse der Post und der Postkonzerngesellschaften finanziert. Diese legen die Preise ihrer Dienstleistungen unter Berücksichtigung dieses Ziels nach wirtschaftlichen Grundsätzen fest (vgl. Art. 47 Abs. 1 VPG).

Im Gegenzug hat die Post das ausschliessliche Recht, Briefe bis 50 Gramm (reservierter Dienst) zu befördern. Vom reservierten Dienst ausgenommen sind Briefe, für die das Zweieinhalbfache des Preises der Post für Briefe der schnellsten Kategorie der ersten Gewichts- und Formatstufe bezahlt wird und abgehende Briefe im internationalen Verkehr (vgl. Art. 18 Abs. 1 und Abs. 2 PG).

Die Post darf die Erträge aus dem reservierten Dienst grundsätzlich nur zur Deckung der Kosten der Grundversorgung für die Postdienste und die Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs verwenden (vgl. Art. 19 Abs. 1 PG). Sie darf jedoch die ihr durch die Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs verursachten Nettokosten mit Hilfe von Transferzahlungen zwischen einzelnen Unternehmensbereichen und Postkonzerngesellschaften ausgleichen (vgl. Art. 51 Abs. 1 VPG).

Für die Höhe solcher Transferzahlungen gelten folgende Schranken:

- Der reservierte Dienst muss seine eigenen Kosten decken und darf zusätzlich maximal mit den Nettokosten belastet werden, die sich aus der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ergeben (vgl. Art. 51 Abs. 2 Bst. b VPG);
- Die Finanzdienstleistungen dürfen maximal die Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs tragen (vgl. Art. 51 Abs. 2 Bst. c VPG).

Die nachfolgende Tabelle zeigt das Ergebnis des reservierten Dienstes auf.

Ergebnis reservierter Dienst (Briefe bis 50 g)	Reservierter Dienst				
	Mio. Franken	2021	2022	2023	2024
Erlöse		957	961	905	940
Kosten vor Nettokostenausgleich		767	787	771	772
<b>Ergebnis vor Nettokostenausgleich</b>		<b>190</b>	<b>174</b>	<b>134</b>	<b>169</b>
Belastung Nettokostenausgleich		86	130	106	91
<b>Ergebnis nach Nettokostenausgleich</b>		<b>104</b>	<b>44</b>	<b>28</b>	<b>78</b>
Nettokosten der Post		257	260	268	363
<b>Anteil NKA an NK</b>		<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>40%</b>	<b>25%</b>

Quelle: Die Schweizerische Post AG

Die Erlöse aus dem reservierten Dienst haben 2024 aufgrund der Briefpreiserhöhung zugenommen und betragen 940 Mio. Franken. Die Kosten blieben hingegen auf dem Niveau des Vorjahres.

Der reservierte Dienst wurde vor und nach dem Nettokostenausgleich kostendeckend erbracht. Das Ergebnis vor Durchführung des Nettokostenausgleichs beträgt 169 Mio. Franken. Nach Durchführung des Nettokostenausgleichs resultieren 78 Mio. Franken. Dieses Ergebnis enthält die Belastung im Rahmen des Nettokostenausgleichs in Höhe von 91 Mio. Franken. Diese Belastung ist kleiner als die gesamten Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Postdiensten und Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs. Die Vorgaben in Art. 51 Abs. 2 VPG werden somit eingehalten.

Die nachstehende Tabelle zeigt die Beträge und die Verteilung des Nettokostenausgleichs für das Jahr 2024 auf.

### Nettokostenausgleich

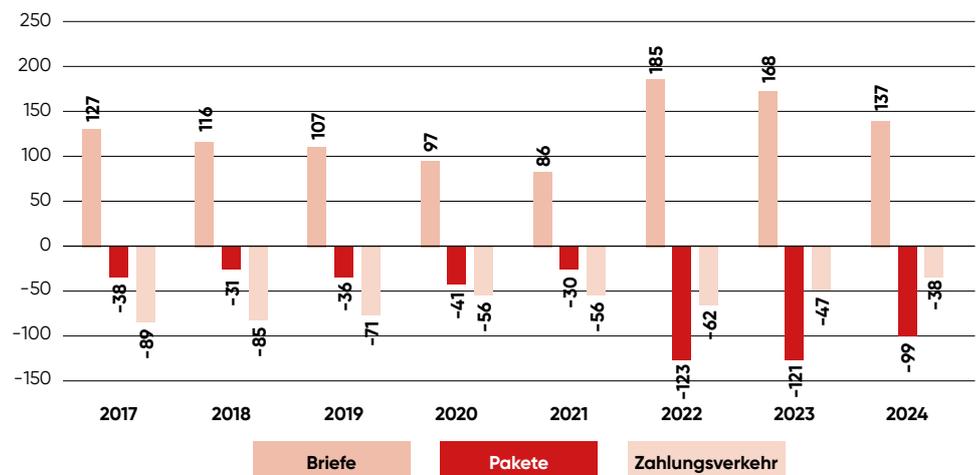
Mio. Franken	Briefe	Pakete	Zahlungsverkehr
Nettokostenausgleich*	137	-99	-38
	Post CH AG		PostFinance AG
Nettokostenausgleich summiert	38		-38

\*Nettokostenausgleich: Ein positiver Wert zeigt eine Belastung, ein Minuswert eine Gutschrift.  
Quelle: Die Schweizerische Post AG.

Die Post nutzte 2024 die Möglichkeit der Postverordnung (Art. 51 Abs. 1 VPG), die Nettokosten des Vorjahres auszugleichen und den einzelnen Dienstleistungen und Produkten zuzuordnen. Die Nettokosten des Vorjahres beliefen sich auf 268 Mio. Franken. Es wurden 2024 insgesamt 137 Mio. Franken (2023: 168 Mio. Franken) zwischen den Segmenten der Grundversorgung ausgeglichen und zwar zulasten des Bereichs Briefe. Von diesem Betrag wurde ein Anteil in Höhe von 99 Mio. Franken dem Bereich Pakete und ein Anteil in Höhe von 38 Mio. Franken dem Bereich Zahlungsverkehr (PostFinance) gutgeschrieben.

Unter Berücksichtigung von Art. 51 VPG kann die Post die Nettokosten der Grundversorgung den Bereichen frei zuordnen. Der ertragsstarke Bereich Briefe, der seine Erlöse primär im Geschäftskundenbereich erwirtschaftet, wurde wie in den Vorjahren im Rahmen des Nettokostenausgleichs mit dem grössten Anteil der Nettokosten belastet. Er hat für die Finanzierung der Grundversorgung nach wie vor die grösste Bedeutung. Die Bereiche Pakete und Zahlungsverkehr sind wie in den vergangenen Jahren jeweils Empfängerinnen von Nettokostengutschriften. Dabei wurden die Dienstleistungen der Pakete mit 99 Mio. Franken im Vergleich zum Vorjahr mit einem kleineren Betrag entlastet (2023: 121 Mio. Franken). Auch die Entlastung im Bereich des Zahlungsverkehrs (PostFinance AG) fiel mit 38 Mio. Franken im Vergleich zum Vorjahr geringer aus (2023: 47 Mio. Franken).

#### Nettokostenausgleich im Mehrjahresvergleich (in Mio. CHF)



Die von PostFinance geführten Finanzdienstleistungen dürfen maximal die anteiligen Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs tragen. PostFinance wurde im Rahmen des Nettokostenausgleichs im Jahre 2024 mit 38 Mio. Franken entlastet, weil sie mehrheitlich die kostenintensiven Schaltergeschäfte im Zahlungsbereich übernehmen muss. Die Einhaltung der Vorgabe in Art. 51 Abs. 2 Bst. c VPG ist damit erfüllt.

### Vergleich Nettokosten / Nettokostenausgleich

Nettokostenausgleich	Postdienste		Zahlungsverkehr		
	Mio. Franken	2023	2024	2023	2024
Nettokostenausgleich*		47	38	-47	-38
		Nettokosten (bei Post CH AG und Post Netz AG)		Nettokosten (PostFinance AG)	
Anteilige Nettokosten		177	277	91	86

\*Nettokostenausgleich: Ein positiver Wert zeigt eine Belastung, ein Minuswert eine Gutschrift.  
Quelle: Die Schweizerische Post AG

Fazit Nettokostenausgleich: Der Nettokostenausgleich wurde analog zu den vergangenen Jahren auch im Berichtsjahr ausschliesslich innerhalb der Grundversorgung vorgenommen. Es erfolgte kein Ausgleich ausserhalb der Grundversorgung.

### Verwendung der Förderbeiträge für die Zustellung der abonnierten Zeitungen und Zeitschriften (Art. 51 Abs. 2 Bst. a VPG)

Für das Jahr 2024 genehmigte der Bundesrat für die Lokal- und Regionalpresse eine Zustellermässigung von 25 Rappen je Exemplar. Aufgrund der Versandmenge von 103,5 Millionen Exemplaren ergab dies eine Ermässigung von 25,9 Mio. Franken. Die Mitgliedschafts- und Stiftungspressen erhielten eine Zustellermässigung im Umfang von 20 Rappen pro Exemplar. Entsprechend der Versandmenge von 98,6 Millionen Exemplaren resultierte eine Ermässigung von 19,7 Mio. Franken. Die Post gab diese Förderbeiträge weiter. Insgesamt wurden 45,6 Mio. Franken verteilt. Die diesbezüglichen Vorgaben von Art. 51 Abs. 2 Bst. a VPG betreffend Nettokostenausgleich wurden eingehalten und durch die externe Revisionsstelle bestätigt.

In der regulatorischen Rechnungslegung decken die Erträge der Zeitungszustellung die entsprechenden Kosten nicht. Das Defizit von 67 Mio. Franken wird wie in den Vorjahren durch die Post getragen. Bei den Zeitungen in der Grundversorgung erfolgt kein Nettokostenausgleich.

### Quersubventionierungsverbot (Pauschalnachweis nach Art. 55 Abs. 3 VPG)

Für den jährlichen Nachweis zeigt die Post gestützt auf Art. 55 Abs. 3 VPG auf, dass die Differenz zwischen den Erlösen und den Kosten des Konzerns mindestens so hoch ist wie die Summe der Differenzen zwischen den Erlösen und den Kosten der beiden Grundversorgungsaufträge. Mit anderen Worten darf das Ergebnis bei den Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung nicht negativ werden.

Für das Jahr 2024 hat die Post in ihrer regulatorischen Berichterstattung folgende Ergebnisse ausgewiesen (die dargestellten Ergebnisse beinhalten die Vollkostensicht des Konzerns).

## Ergebnisse der Dienstleistungen der Grundversorgung und des Konzerns für 2024

Mio. Franken	Dienstleistungen der Grundversorgung			Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung					Total Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung	Total Konzern
	Postdienste (Logistik-Services)	Zahlungsverkehr (PostFinance)	Total	Logistik-Services	PostFinance	PostNetz	Kommunikations-Services	Mobilitäts-Services		
Erlöse*	2 699	502	3 200	1 787	1 363	66	206	1 160	4 582	<b>7 783</b>
Kosten*	2 567	563	3 130	1 702	1 484	80	274	1 164	4 703	<b>7 833</b>
Ergebnis vor Nettokostenausgleich	132	-61	71	86	-121	-14	-68	-4	-121	<b>-50</b>
Nettokostenausgleich	-38	38								
Ergebnis nach Nettokostenausgleich	94	-23	71	86	-121	-14	-68	-4	-121	<b>-50</b>

\*Erlöse und Kosten ohne Bereinigung Inter-Company-Umsätze.  
Quelle: Die Schweizerische Post AG (inkl. Rundungsdifferenzen)

<sup>23</sup> Das regulatorische Ergebnis unterscheidet sich vom Konzernergebnis im Jahresbericht der Post vor allem aufgrund der Berücksichtigung kalkulatorischer Kapitalkosten. Für 2024 betrug das Konzernergebnis der Post 401 Mio. Franken und fiel damit um den Betrag von 451 Mio. Franken höher aus als das regulatorische Ergebnis.

Insgesamt beträgt das regulatorische Ergebnis innerhalb der Grundversorgung 71 Mio. Franken (2023: 70 Mio. Franken). Ausserhalb der Grundversorgung werden total -121 Mio. Franken ausgewiesen (2023: -169 Mio. Franken). Über den ganzen Konzern ergibt dies ein regulatorisches Ergebnis von -50 Mio. Franken (2023: -99 Mio. Franken)<sup>23</sup>.

Da das ausserhalb der Grundversorgung erwirtschaftete Ergebnis negativ ausfiel, konnte die Post wie in den Vorjahren den jährlichen summarischen Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG für das Jahr 2024 nicht erbringen.

### Regulatorisches Ergebnis innerhalb der Grundversorgung:

Das Ergebnis innerhalb der Grundversorgung (71 Mio. Franken) zeigt, dass die Grundversorgung, trotz strukturellem Rückgang der Briefmenge, profitabel und kostendeckend erbracht wird. In der folgenden Tabelle wird der prozentuale Anteil der Erlöse und Kosten der Grundversorgung im Verhältnis zum Konzern dargestellt.

### Prozentualer Anteil der Grundversorgung am Konzern:

Prozentualer Anteil	2020	2021	2022	2023	2024
Erlös	50,3%	46,7%	44,8%	43,1%	41,1%
Kosten	46,3%	44,9%	43,8%	41,6%	40,0%

Der Anteil der Erlöse der Grundversorgung im Verhältnis zum Konzern der Post nimmt seit Jahren stetig ab. Im Jahr 2024 stammten noch 41,1% der Erlöse von den Dienstleistungen der Grundversorgung (3'200 Mio. Franken / 7'783 Mio. Franken). Ausserhalb der Grundversorgung wurden somit 58,9% der Erlöse erwirtschaftet. Bei den Kosten ist eine ähnliche Verschiebung über die Jahre feststellbar.

Das regulatorische Ergebnis der Postdienste (Logistik-Services) in der Grundversorgung stieg auf 94 Mio. Franken (2023: 10 Mio. Franken), was im Vergleich zum Vorjahr einem Anstieg von 84 Mio. entspricht (nach Nettokostenausgleich). Zu begründen ist dieser Anstieg einerseits mit den Preissmassnahmen der Post per Januar

2024 wie auch mit den umgesetzten Effizienzmassnahmen und dem um 9 Mio. Franken tieferen Nettokostenausgleich.

Insbesondere bei den Briefen konnte die Post das Ergebnis dank den Preissmassnahmen und Kostensenkungen stark verbessern, obwohl die Mengen weiterhin rückläufig waren. Nach wie vor sind die Produkte der Briefpost für die Finanzierung der Grundversorgung ausschlaggebend und leisten einen wesentlichen Beitrag beim Nettokostenausgleich (2024: 137 Mio. Franken, 2023: 168 Mio. Franken).

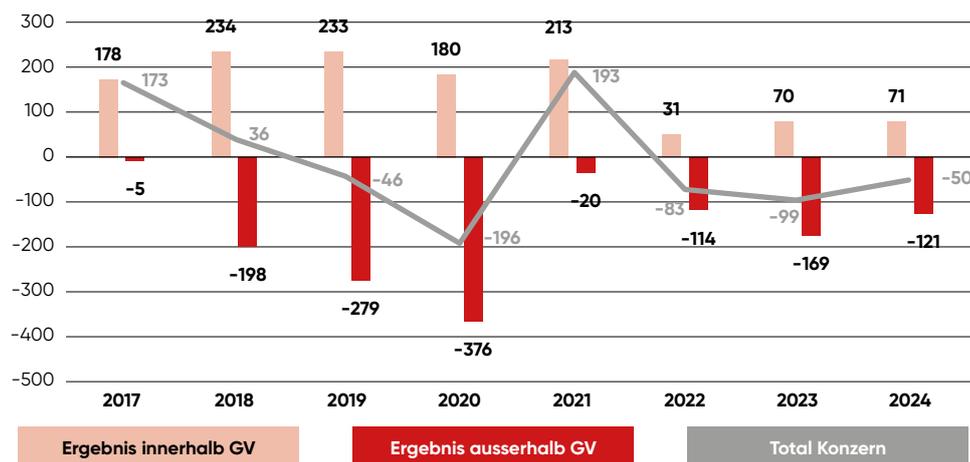
Auch bei den Paketen waren die Mengen rückläufig. Das Ergebnis konnte aufgrund der getroffenen Effizienzmassnahmen und Preiserhöhungen verbessert werden. Im Paketbereich kommen zusätzlich die grossen Nettokostenausgleichbezüge zum Tragen, ansonsten würde in der regulatorischen Rechnungslegung ein negatives Ergebnis resultieren. Im Bereich Zeitungen der Grundversorgung schloss die Post nach wie vor defizitär ab. Das Defizit von 67 Mio. Franken wird durch die Post getragen.

Im Zahlungsverkehr nehmen die Einzahlungen am Schalter sowie die Bargeldbezüge kontinuierlich ab. Diese Rückgänge der Transaktionen in den Poststellen und den Agenturen belasten das Ergebnis der Grundversorgung des Zahlungsverkehrs. Generell stiegen die finanztechnischen regulatorischen Eigenmittelanforderungen (Geldwäschereigesetz). Zusätzlich erfolgte eine Anpassung bei der risikogerechten Zuteilung der kalkulatorischen Eigenkapitalkosten der Produkte innerhalb von PostFinance. Die Produkte der Grundversorgung wurden dadurch stärker belastet.

#### Regulatorisches Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung:

Das regulatorische Ergebnis ausserhalb der Grundversorgung betrug -121 Mio. Franken. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies eine Verbesserung um 48 Mio. Franken (2023: -169 Mio. Franken).

#### Mehrfjahresvergleich Regulatorische Ergebnisse 2017 - 2024 der Dienstleistungen innerhalb und ausserhalb der Grundversorgung (in Mio. Franken)



Das regulatorische Ergebnis über den ganzen Konzern bleibt in der Summe weiterhin negativ, jedoch ist eine Verbesserung gegenüber dem Vorjahr feststellbar. Die Post konnte durch Effizienz- und Preissmassnahmen den Kostenanstieg etwas dämpfen.

Ausserhalb der Grundversorgung wirkte sich besonders das regulatorische Ergebnis von PostFinance – begründet durch die Höhe der kalkulatorischen Zinsen – negativ

aus. Das Ergebnis von PostNetz bleibt negativ. Im Bereich der Kommunikations-Services wirkten sich die Aufbaurkosten nach wie vor negativ aus. Auch das regulatorische Ergebnis des Mobilitäts-Service blieb negativ. Dieser Bereich konnte sich verglichen mit dem Vorjahr jedoch verbessern. Der Bereich Logistik-Services weist auch ausserhalb der Grundversorgung unverändert ein deutlich positives Ergebnis aus.

#### **Nachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes im Einzelfall**

Da die Nichterbringung des Pauschalnachweises nach Art. 55 Abs. 3 VPG ein Indikator für das Vorliegen möglicher Quersubventionierungen im Einzelfall ist, nahm die PostCom auch 2024 von Amtes wegen entsprechende Überprüfungen vor.

Für den Nachweis einer verbotenen Quersubventionierung im Einzelfall müssen zwei Kriterien kumulativ erfüllt sein:

1. Der Umsatzerlös einer bestimmten Dienstleistung ausserhalb der Grundversorgung reicht nicht zur Deckung der inkrementellen Kosten dieser Dienstleistung aus (potenzielles Ziel der Quersubventionierung).
2. Der Umsatzerlös einzelner Dienstleistungen oder Unternehmensbereiche innerhalb des reservierten Dienstes übersteigt seine Stand-alone Kosten (potenzielle Quelle der Quersubventionierung).

Nur wenn beide Kriterien erfüllt sind, liegt eine verbotene Quersubventionierung im Einzelfall vor.

#### **Berechnung der inkrementellen Kosten ausserhalb der Grundversorgung für 2024 (Art. 48 Abs. 1 Bst. a VPG)**

Ausserhalb der Grundversorgung resultierte bei PostFinance aufgrund der Berücksichtigung der kalkulatorischen Eigenkapitalkosten das grösste negative Ergebnis.

Im Bereich PostNetz waren wie in den Vorjahren bei einzelnen Drittprodukten die inkrementellen Kosten nicht gedeckt. Mittelfristig strebt die Post an, dass alle Drittprodukte mindestens ihre inkrementellen Kosten decken. Dies war 2024 nicht der Fall. Das Ergebnis der Drittprodukte hat sich im Vergleich zum Vorjahr geringfügig verschlechtert. Hingegen wirkte sich die Netzöffnung positiv auf das Ergebnis von PostNetz aus.

Seit dem Eingang von zwei Aufsichtsbeschwerden gegen die Post im Jahr 2021 führt die PostCom in den Bereichen der Kommunikations- und Logistik-Services jährlich verschiedene Abklärungen zu den inkrementellen Kosten durch. Geprüft wurde die Kostenstruktur verschiedener Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung. Die Abklärungen ergaben, dass die inkrementellen Kosten einzelner Dienstleistungen nicht durch entsprechende Erlöse gedeckt waren.

#### **Berechnung der Stand-alone-Kosten im reservierten Dienst für 2024 (Art. 48 Abs. 1 Bst. b VPG)**

Die Stand-alone-Kosten sind diejenigen Kosten, die der Post unter der Annahme entstehen würden, wenn sie ausschliesslich die Dienstleistungen des reservierten Dienstes anbieten würde. Um diese Kosten zu berechnen, wurde ein hypothetisches Szenario («Stand-alone-Szenario») unter der vorstehend erwähnten Annahme erstellt. Diese Methodik kommt seit 2019 zur Anwendung.

Die Post wies für das Jahr 2024 Stand-alone-Kosten in Höhe von 1'234 Mio. Franken aus (2023: 1'202 Mio. Franken).

### Vergleich Stand-alone-Kosten zum Erlös des reservierten Dienstes

Mio. Franken	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Erlös des reservierten Dienstes	1046	994	957	961	905	940
Stand-alone-Kosten (ohne Nettokostenausgleich)	1357	1348	1240	1226	1202	1234
<b>Differenz (ohne Nettokostenausgleich)</b>	<b>-311</b>	<b>-354</b>	<b>-283</b>	<b>-265</b>	<b>-297</b>	<b>-293</b>
Nettokostenausgleich	-96	-90	-86	-130	-106	-91
Stand-alone-Kosten (mit Nettokostenausgleich)	1'454	1437	1326	1356	1308	1325
Differenz (mit Nettokostenausgleich)	-407	-443	-369	-395	-403	-385

(Inklusive Rundungsdifferenzen)

Für das Jahr 2024 stehen dem Erlös des reservierten Dienstes von 940 Mio. Franken Stand-alone-Kosten von 1'234 Mio. Franken gegenüber. Die Differenz beträgt 293 Mio. Franken. Unter Berücksichtigung der im Rahmen des Nettokostenausgleichs verrechneten Nettokosten resultiert sogar eine Differenz von 385 Mio. Franken. Da die Stand-alone-Kosten den Erlös des reservierten Dienstes übersteigen, sind allfällige Quersubventionierungen einzelner Produkte nach der gültigen Postgesetzgebung nicht verboten.

### Zusammenfassung

Die Post konnte für das Jahr 2024 den jährlichen Pauschalnachweis der Einhaltung des Quersubventionierungsverbots gemäss Art. 55 Abs. 3 VPG nicht erbringen. Die PostCom hat vertiefte Abklärungen getroffen, um die Ursachen des ausserhalb der Grundversorgung erwirtschafteten Defizits zu analysieren und stellte fest, dass die Erlöse einzelner Produkte und Dienstleistungen ausserhalb der Grundversorgung nicht ausreichend waren, um deren inkrementelle Kosten zu decken. Da die Post nachweisen konnte, dass die Stand-alone-Kosten des reservierten Dienstes dessen Erlöse übersteigen, waren die festgestellten Kostenunterdeckungen nicht zu beanstanden. Entsprechend konnte die PostCom im Berichtsjahr keine verbotenen Quersubventionen feststellen.

Die PostCom sieht sich wiederholt mit der Tatsache konfrontiert, dass zwar gewisse Produkte und Dienstleistungen der Post ausserhalb der Grundversorgung defizitär sind, diese Tatsache aber keine verbotene Quersubventionierung im Sinne der Postgesetzgebung darstellt, so lange die Post den Nachweis erbringen kann, dass die Erlöse des reservierten Dienstes nicht dessen Stand-alone-Kosten decken.

Der Stand-alone-Kostennachweis soll belegen, dass die Post den reservierten Dienst nicht wirtschaftlich betreiben könnte, wenn sie allein diesen anbieten würde. Anders ausgedrückt soll dieser Test zeigen, dass der reservierte Dienst für sich allein genommen nicht rentabel betrieben werden könnte und deshalb nicht als Quelle für Quersubventionierungen von Produkten ausserhalb der Grundversorgung in Betracht kommt.

### **Ergebnis der unabhängigen Prüfung**

Gemäss Art. 57 VPG beauftragt die Post nach Art. 7 des Revisionsaufsichtsgesetzes vom 16. Dezember 2005 ein staatlich beaufsichtigtes Revisionsunternehmen mit einer unabhängigen Prüfung. Seit 2019 hat die Post das Unternehmen Ernst & Young AG (EY) mit dieser unabhängigen Prüfung beauftragt. Das Revisionsunternehmen prüft zuhanden der PostCom:

- die Berechnung der Nettokosten der Verpflichtung zur Grundversorgung,
- die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich (inklusive Zustellermässigung),
- die Einhaltung der Vorgaben zum Rechnungswesen,
- die Zuordnung der Kosten und Umsatzerlöse der verschiedenen Dienste auf der Grundlage der Liste der Grundversorgung,
- den jährlichen Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots mittels der ausgewiesenen Stand-alone-Kosten im reservierten Dienst.

### **Genehmigung**

Die PostCom hat den Bericht des beauftragten Revisionsunternehmens zur Kenntnis genommen. Auf Basis des positiven Gesamturteils des Revisionsunternehmens hat die PostCom die Berechnung der Nettokosten und den Nachweis über die Einhaltung der Vorgaben zum Nettokostenausgleich genehmigt. Auch der Nachweis über die Einhaltung des Quersubventionierungsverbots für das Jahr 2024 wurde geprüft und durch die PostCom genehmigt.

### **Ausblick zur Finanzierung der Grundversorgung**

Die Post will die aktuelle Strategie («Post von morgen») beibehalten und neben den kernpostalischen Dienstleistungen und den Finanzdienstleistungen auch weiter in die digitalen Bereiche investieren.

Dabei steuern – trotz der rückläufigen Mengenentwicklung beim traditionellen Briefbereich – die Logistik-Services nach wie vor einen grossen Anteil zum Ergebnis des Konzerns bei. Die eigenwirtschaftliche Finanzierung der Grundversorgung ist mittelfristig gewährleistet.

Hingegen bleiben die strukturellen Risiken betreffend Mengenrückgang bei den Briefen und den Schaltertransaktionen bestehen und sind vermutlich nicht umkehrbar. Zusätzlich sieht sich die Post mit politischen und parlamentarischen Fragestellungen im Zusammenhang mit dem Ausbau der digitalen Bereiche und der weiteren Umgestaltung des Poststellennetzes konfrontiert. Der Bundesrat wies in den strategischen Zielen für die Periode 2025-2028 indes klar auf die Anforderungen an Kooperationen und Beteiligungen hin. Insbesondere haben die Akquisitionen der Post mit dem gesetzlichen Unternehmenszweck konform zu sein und dürfen den Wettbewerb nicht übermässig einschränken.

Infolge der fortschreitenden Digitalisierung und mit Hilfe der neuen Technologien strebt die Post die Erschliessung neuer Wachstumschancen an. Die Post wird längerfristig die Finanzierung der Grundversorgung nur dann eigenwirtschaftlich sicherstellen können, wenn sie in der Lage bleibt, ihre solide Ertragskraft zu bewahren.



# Allgemeine Entwicklung der Postmärkte

Der Schweizer Postmarkt verzeichnete im Jahr 2024 eine der stärksten Umsatzwachstumsraten der letzten Jahre. Haupttreiber dieser Entwicklung waren Preisanpassungen sowie die Importpaketmengen, die stark wuchsen. Gleichzeitig setzte sich der strukturelle Rückgang der Brief- und Zeitungsmengen deutlich fort. Im KEP-Segment (Kurier, Express, Paket) zeigen sich nach zwei Jahren rückläufiger Nachfrage erste Anzeichen einer Marktstabilisierung, ein Trend, der auch in anderen europäischen Märkten sichtbar ist.

## Meldepflicht

Im Mai 2025 waren 207 Unternehmen bei der PostCom als Postdiensteanbieterin registriert, zwei weniger als im Vorjahr. Dieser leichte Rückgang ist hauptsächlich auf ein Urteil des Bundesverwaltungsgerichts zurückzuführen, das Essenslieferungen vom Geltungsbereich der Postgesetzgebung ausgeschlossen hat. Von den registrierten Unternehmen unterstehen 60 (+3) der ordentlichen Meldepflicht und 147 (-5) der vereinfachten Meldepflicht. Die aktuelle Liste der registrierten Anbieter ist auf der Website der PostCom verfügbar.

### Anzahl bei der PostCom registrierter Postdiensteanbieterinnen 2020–2024, vereinfacht und ordentlich meldepflichtig



Jede Anbieterin, die im eigenen Namen Postdienste an Endkunden anbietet, muss sich innerhalb von zwei Monaten nach Aufnahme ihrer Tätigkeit bei der PostCom melden. Insbesondere ist die Anbieterin dann verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen bezüglich der Arbeitsbedingungen einzuhalten. Die Subunternehmerinnen, an welche die Anbieterinnen die Beförderung von Postsendungen ganz oder teilweise delegiert haben, sind ihrerseits nicht meldepflichtig. Soweit eine Subunternehmerin jedoch mehr als 50% ihres Umsatzes mit Postdiensten erzielt, muss die Auftraggeberin mit ihr schriftlich die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen vereinbaren. Umgekehrt sind Anbieterinnen, die den gesamten operativen Bereich auslagern, meldepflichtig.

Der Postmarkt wird zum einen durch die Definition der Postsendung umrissen, d. h. Pakete bis 30 kg, Briefe bis 2 kg sowie abonnierte Zeitungen und Zeitschriften. Zum anderen lässt er sich durch die Tätigkeiten abgrenzen, die definitionsgemäss im Begriff Postdienste erfasst sind, nämlich das Annehmen, Abholen, Sortieren Transportieren

und Zustellen von Postsendungen. Im Einklang mit den beiden am 3. Januar 2024 ergangenen Urteilen A-4721/2021 und A-4350/2022 des Bundesverwaltungsgerichts (BVGer) in Sachen Über Portier BV und eat.ch GmbH betrachtet die PostCom die Aktivitäten von Essenslieferantinnen nicht mehr als postalische und mithin meldepflichtige Tätigkeit.

Anbieterinnen, die im eigenen Namen Umsätze von 500 000 Franken oder mehr erwirtschaften, sind der ordentlichen Meldepflicht unterstellt, solche mit Umsätzen unter 500 000 Franken dagegen der vereinfachten Meldepflicht. Zwecks Klärung der Definition von Postdiensten und zur Abgrenzung gegenüber anderen Tätigkeiten hat die PostCom auf ihrer Website einen Leitfaden zur Meldepflicht veröffentlicht.

In einigen Fällen erfolgte die Neuregistrierung aufgrund einer Intervention der PostCom. Nachdem das Fachsekretariat der PostCom im Rahmen seiner regelmässigen Abklärungen festgestellt hatte, dass nicht registrierte Unternehmen im Postmarkt tätig waren, forderte es diese auf, ihrer Meldepflicht nachzukommen.

Parallel dazu führte die PostCom Strafverfahren gegen Verantwortliche von Unternehmen wegen Verletzung der Meldepflicht oder verspäteter Registrierung.

### **Aufsichtsabgaben**

Nach Artikel 30 PG ist die PostCom gehalten, für ihre Verfügungen und Dienstleistungen kostendeckende Verwaltungsgebühren zu verrechnen. Zudem erhebt sie gemäss den Artikeln 78–80 VPG von den ordentlich meldepflichtigen Unternehmen jährlich eine Abgabe für die Aufsichtskosten, die sich nach den Aufwendungen der PostCom im jeweils vorangegangenen Jahr bemisst. Ist eine Postdiensteanbieterin mit der Rechnung für die Aufsichtsabgabe nicht einverstanden, erlässt die PostCom eine anfechtbare Verfügung.

### **Nachweis der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen**

Alle meldepflichtigen Anbieterinnen sind zur Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen verpflichtet. Die PostCom kontrolliert, ob die besagten Firmen dieser Pflicht nachkommen. Ordentlich meldepflichtige Anbieterinnen von Postdiensten müssen im Rahmen ihres jährlichen Reportings bestätigen, dass sie einen Gesamtarbeitsvertrag (GAV) abgeschlossen haben oder dass sie die Anforderungen gemäss der Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste (VMAP, SR 783.016.2) erfüllen. Hat eine Anbieterin mit ihrem Personal einen GAV abgeschlossen, so gilt die Vermutung, dass die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten werden. Zudem müssen Postdiensteanbieterinnen ihre Subunternehmen mittels einer Vereinbarung schriftlich verpflichten, die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einzuhalten, falls ihr Umsatz mit Postdiensten mehr als die Hälfte des Gesamtumsatzes beträgt.

### **Mindeststandards der PostCom**

Gestützt auf ihren Auftrag gemäss Art. 61 Abs. 3 VPG hat die PostCom am 30. August 2018 in einer Verordnung (VMAP) Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen in der Postbranche festgelegt. Diese sind seit dem 1. Januar 2019 in Kraft. Im Zuge einer Revision der VMAP wurde der minimale Bruttostundenlohn im Postsektor per 1. Juli 2023 auf 19 Franken erhöht. Die vertraglich vereinbarte normale Wochenarbeitszeit beträgt nach wie vor höchstens 44 Stunden. Die PostCom ermittelt die branchenüblichen Arbeitsbedingungen periodisch (Art. 61 Abs. 1 VPG). Die jüngste Monitoring-Studie über die Arbeitsbedingungen wurde vom Experten Roman Graf im Jahr 2022 durchgeführt.

## **Überwachung der Einhaltung der Arbeitsbedingungen**

Es ist Aufgabe der PostCom, darüber zu wachen, dass die Anbieterinnen die branchenüblichen Arbeitsbedingungen einhalten. Diese Überwachung übt die Kommission insbesondere dadurch aus, dass sie die Arbeitsbedingungen ausgewählter Anbieterinnen eingehend prüft. Diese Kontrolle ergänzt die Informationen, welche die ordentlich meldepflichtigen Unternehmen im Rahmen des jährlichen Reportings einreichen (Art. 59 VPG).

Die kontrollierten Anbieterinnen müssen nachweisen, dass ihr Personal einem GAV unterstellt ist oder dass sie die von der PostCom erlassenen Mindeststandards erfüllen. Werden Dritte mit der Erbringung von Postdiensten beauftragt und erwirtschaften diese mehr als die Hälfte ihres Umsatzes im Bereich der Postdienste, verlangt die PostCom auch Belege dafür, dass sie die Verpflichtung, mit diesen Subunternehmen die Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen schriftlich zu vereinbaren, erfüllen (Art. 5 Abs. 3 VPG).

Erbringt ein kontrolliertes Unternehmen den Nachweis nicht, dass es die gesetzlichen und reglementarischen Anforderungen an die Arbeitsbedingungen einhält, kann die PostCom Massnahmen und Sanktionen gemäss Art. 24 und 25 PG anordnen. Bei der Bemessung der Sanktionen berücksichtigt sie die Schwere des Verstosses und die finanzielle Situation der Anbieterin.

Die PostCom wählt die zu kontrollierenden Unternehmen anhand spezifischer risikobasierter Kriterien aus. Seit Januar 2019 wurden 84 Unternehmen umfassend geprüft, wobei in 27 Fällen Aufsichtsverfahren eingeleitet wurden. Die häufigsten Beanstandungen in den letzten Jahren betrafen die Einhaltung der vertraglich festgelegten Wochenarbeitszeit (maximal 44 Stunden), des Mindeststundenlohns (mindestens 19 Franken) sowie anderer arbeitsrechtlicher Verpflichtungen. In einigen Fällen wurde auch die unzureichende Erfassung der tatsächlichen Arbeitszeiten beanstandet, insbesondere bei Pauschallöhnen oder Entlohnungssystemen, die auf vordefinierten Parametern beruhen. Bei der Beurteilung von Arbeitszeitmodellen berücksichtigt die PostCom auch Lösungen, die von den Sozialpartnern anerkannt sind, wie sie beispielsweise bei der Frühzustellung von Zeitungen und Zeitschriften vereinbart wurden. Diese Regelungen sind in Gesamtarbeitsverträgen festgehalten und werden daher als branchenüblich betrachtet.

Im Jahr 2024 ergaben die Kontrollen der PostCom insgesamt weniger Hinweise auf Verstösse gegen branchenübliche Arbeitsbedingungen als in den Vorjahren.

## **Postmarkt**

### **Marktentwicklung**

Der schweizerische Postmarkt umfasst die Annahme, die Abholung, die Sortierung, den Transport und die Zustellung von Paketen, Briefen sowie abonnierten Zeitungen und Zeitschriften. Alle in den nachfolgenden Aufstellungen und Analysen präsentierten Daten stammen, sofern nicht ausdrücklich anders vermerkt, aus dem jährlichen Reporting, das alle ordentlich registrierten Anbieterinnen der PostCom einreichen müssen.

Die Anbieterinnen im Schweizer Postmarkt unterscheiden sich sowohl in ihrer Grösse als auch in ihrem Geschäftsmodell. Einige Unternehmen sind stark diversifiziert und bieten eine breite Palette an Logistikdienstleistungen an, während andere sich auf spezialisierte Nischen wie Kurierdienste oder die Frühzustellung von Zeitungen konzentrieren. Für manche Unternehmen stellen Postdienstleistungen lediglich ein Nebengeschäft dar, vor allem für solche, die ihren Kunden ein umfassendes Angebot

an Logistiklösungen bieten. Über 99% des Umsatzes im Schweizer Postmarkt wird von Unternehmen erwirtschaftet, die der ordentlichen Meldepflicht unterliegen.

### **Wachsender Gesamtumsatz**

Im Jahr 2024 betrug der Gesamtumsatz des Postmarktes 4,3 Milliarden Franken bei einem Sendungsvolumen von 2,6 Milliarden Stück. Nach zwei Geschäftsjahren mit rückläufigen Umsätzen ist die Branche damit in Bezug auf den Umsatz wieder auf den Wachstumspfad zurückgekehrt, allerdings noch nicht auf den Höchststand des Pandemiejahres 2021. Der Anstieg im Berichtsjahr ist vor allem auf Preiserhöhungen in allen Produktsegmenten zurückzuführen. Während bei den KEP-Sendungen moderate Mengenzuwächse zu verzeichnen sind, gehen Briefsendungen sowie Zeitungen und Zeitschriften erwartungsgemäss stark zurück.

Obwohl sich das Postgeschäft in den letzten drei Jahren eher verhalten entwickelt hat, liegen die Kennzahlen für 2024 dank des starken Wachstums zuvor, vor allem im Jahr 2021, immer noch deutlich über jenen von 2019. Getragen von der starken Nachfrage im Paketsegment sind die Umsätze des Postsektors seit 2020 insgesamt um durchschnittlich 0,8% pro Jahr gestiegen. Im gleichen Zeitraum gingen die Mengen um durchschnittlich 4% pro Jahr zurück. Das Briefgeschäft ist seit Jahren kontinuierlich rückläufig, so dass der Anteil dieses Segments am Gesamtumsatz des Schweizer Postmarktes sehr stark gesunken ist. Infolge Preiserhöhungen konnte der Briefumsatz jedoch seit 2021 nahezu stabil gehalten werden. Bei den Mengen sind die Verschiebungen zwischen den Produktsegmenten weniger bemerkenswert: Der Anteil der Paketsendungen an der Gesamtmenge lag 2024 bei 12,3% gegenüber 9,8% im Jahr 2020.

### **Schweizer Postmarkt im internationalen Vergleich weniger dynamisch**

Seit mehreren Jahren stellt die PostCom fest, dass sich der Postmarkt in der Schweiz in Bezug auf den Umsatz weniger dynamisch entwickelt als in anderen europäischen Märkten. Die neusten Zahlen bestätigen diesen Trend. Zwischen 2019 und 2023 wiesen die in der ERGP-Studie zu den Postindikatoren erfassten Länder ein durchschnittliches jährliches Wachstum des Postumsatzes von 6,3%<sup>24</sup> auf, während es in der Schweiz zwischen 2020 und 2024 nur 0,8% waren. Ein deutlicher Unterschied zwischen der Entwicklung in Europa und in der Schweiz zeigt sich auch für das Jahr 2023, in dem das konsolidierte Wachstum des Postumsatzes auf europäischer Ebene 1,7% betrug, während der Schweizer Markt um 2,9% schrumpfte. Was das Gesamtvolumen der Postsendungen anbelangt, so war der Rückgang in der Schweiz mit 4% im Jahresdurchschnitt der letzten fünf Jahre stärker ausgeprägt als in Europa, wo der Rückgang durchschnittlich 3,4%<sup>25</sup> betrug. Dabei ist zu beachten, dass die west- und südeuropäischen Länder mit einem durchschnittlichen Rückgang von rund 4%<sup>26</sup> genau die gleiche rückläufige Marktentwicklung aufweisen wie die Schweiz. Deutlich moderater fällt dagegen der Rückgang in den osteuropäischen Ländern aus.

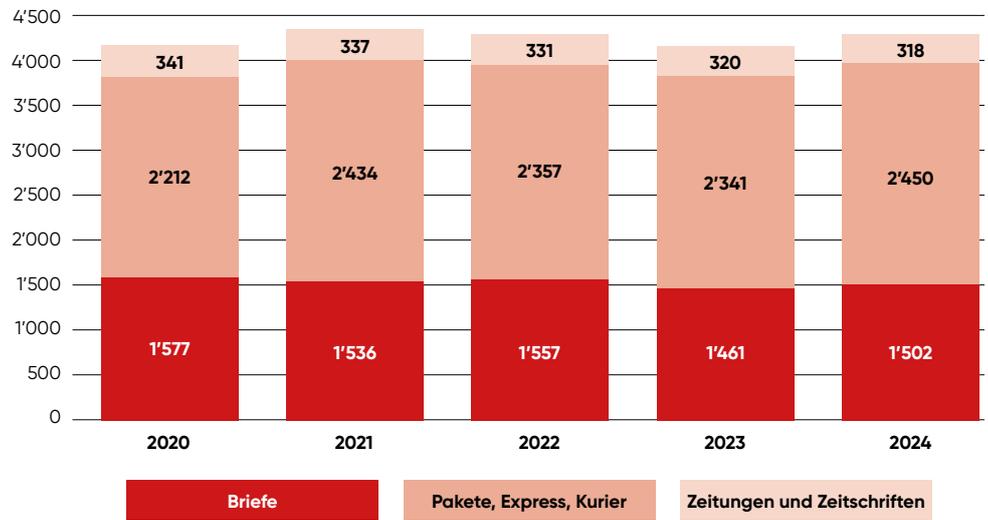
---

<sup>24</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 49.

<sup>25</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 41.

<sup>26</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 43.

## Entwicklung des Jahresumsatzes auf dem Schweizerischen Postmarkt 2020–2024, in Millionen Franken

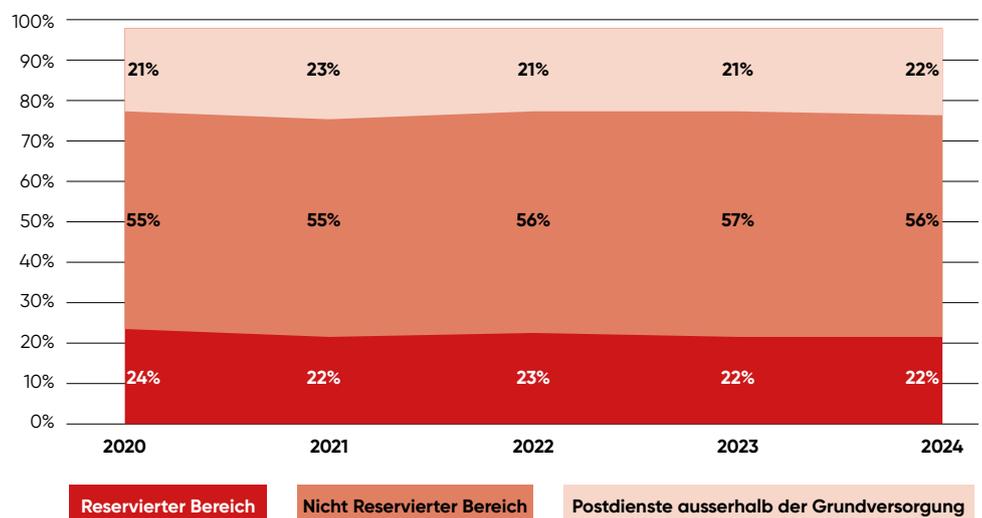


### Umsatzanteil der Grundversorgung am Gesamtmarkt bleibt stabil

Das Marktsegment der Grundversorgung umfasst die Beförderung von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg im In- und Ausland sowie von abonnierten Zeitungen und Zeitschriften, die im Rahmen der Tageszustellung zusammen mit den übrigen Postsendungen ausgeliefert werden. Express- und Kuriersendungen sowie Zeitungen und Zeitschriften in der Frühzustellung fallen nicht unter diese Kategorie.

Vor 2020 war sowohl der reservierte als auch der nicht reservierte Bereich der Grundversorgung im Verhältnis zum Gesamtumsatz des Postmarktes rückläufig. In den letzten fünf Jahren konnte jedoch eine Stabilisierung der Umsatzanteile verzeichnet werden. Dank der durchgeführten Briefpreiserhöhungen hat der reservierte Bereich trotz des anhaltenden Rückgangs der Briefmengen seinen Anteil gehalten. Im Jahr 2024 wuchs der Gesamtumsatz der Grundversorgung im Vergleich zum Vorjahr um 3% und damit weniger stark als der Gesamtumsatz des Postmarktes. Dieser Bereich macht nahezu 80% des gesamten Postmarktes aus.

### Entwicklung der Grundversorgung, des Monopols und der weiteren Postdienste 2020–2024, in Prozent des Gesamtumsatzes im Postmarkt



Die Hauptbringerin der Grundversorgung ist die Post CH AG, eine Tochter der bezeichneten Grundversorgerin Die Schweizerische Post AG, mit einem Marktanteil von rund 86% (-2% im Vergleich zum Vorjahr). Die wichtigsten privaten Anbieterinnen sind DPD (Schweiz) AG, Planzer KEP AG und DHL Express (Schweiz) AG.

### **Vermehrter Einsatz von Fahrzeugen mit alternativen Treibstoffen**

Die Anbieterinnen im Postmarkt sind nach Postgesetz verpflichtet, unter anderem Informationen bezüglich der ökologischen Auswirkungen zu veröffentlichen. Die diesbezüglich publizierten Angaben geben wieder, dass in den letzten Jahren wesentliche Veränderungen stattgefunden haben. Pionierin bei der Umstellung auf E-Fahrzeuge war die ehemalige Quickpac AG, deren Geschäft 2024 durch den Konzern Planzer übernommen wurde. Ab 2019 hatte Quickpac für Paketlieferungen ausschliesslich Elektrofahrzeuge eingesetzt.

Die Post hat in der Zwischenzeit ihren elektrisch angetriebenen Fuhrpark mit knapp 7300 Fahrzeugen im Jahr 2024 ebenfalls stark ausgebaut. In den Städten Zürich, Bern, Genf, Basel, Winterthur und Thun stellt sie Briefe und Pakete nur mit Elektrofahrzeugen zu<sup>27</sup>. Weitere Anbieterinnen wie die Planzer KEP AG, haben ebenfalls damit begonnen, Elektrofahrzeuge in ihrer Flotte zu integrieren.

### **Paket-, Express- und Kurierdienstmarkt (KEP-Markt)**

Der KEP-Markt, bestehend aus den Märkten für Paket-, Express- und Kurierdienste, umfasst Standardpaketdienste sowie Sendungen, die in der Regel schneller bzw. innerhalb einer bestimmten und garantierten Frist zugestellt (Expressdienste) oder direkt (d. h. ohne vorherige Lagerung und Sortierung) durch Kuriere zugestellt werden.

Der KEP-Markt hat in den letzten 15 Jahren ein solides Wachstum verzeichnet, das von der Dynamik des Online-Versandhandels getragen wurde. Das Bestellen im Internet ist heutzutage für die Mehrheit der Bevölkerung zur Selbstverständlichkeit geworden. Gemäss einer Studie zur Internetnutzung in der Schweiz haben 2024 fast zwei Drittel der Befragten mindestens ein- bis zweimal monatlich Produkte und Dienstleistungen für Ihren persönlichen Bedarf im Internet gekauft<sup>28</sup>. Angesichts der grossen Bedeutung, die der Versandhandel mittlerweile für die Postbranche hat, wirken sich seine Schwankungen stark auf die Entwicklung des Postmarktes aus. Der Gesamtumsatz im Online-Handel mit Privatkunden (B2C) stieg im Jahr 2024 um 3,5% und damit etwas stärker als im Vorjahr<sup>29</sup>. Wie bereits im Jahr zuvor ist dieses Wachstum vor allem auf die Belebung des grenzüberschreitenden Handels zurückzuführen, dessen Umsatz um 18% zunahm. Davon profitierte auch der Schweizer KEP-Markt.

Während der Umsatz im KEP-Markt um 4,6% zunahm, stieg die Sendungsmenge um 1,8% und liegt damit deutlich über der Wachstumsrate des Vorjahres. Ähnlich wie im E-Commerce wuchs das Postgeschäft im grenzüberschreitenden Verkehr stark überproportional: Umsatz und Menge der KEP-Importsendungen stiegen um 23% respektive 15%. Dies obwohl Waren im internationalen Versandhandel zum Teil ausserhalb des Paketkanals abgewickelt werden und erst bei der Zustellung an die Endkundinnen und -kunden als Inlandpostsendung in den Postdaten erscheinen können. Aus diesem Grund ist die Abgrenzung zwischen nationalen und grenzüberschreitenden Märkten unschärfer geworden.

Rückläufige KEP-Mengen sind hingegen sowohl bei den Inlands- (-0,6%) als auch bei den Exportsendungen (-6,4%) zu verzeichnen. Bei näherer Betrachtung der einzelnen KEP-Produkte zeigt sich jedoch ein differenziertes Bild: Während das Geschäft mit nationalen Kurier- und Expresssendungen mit einem Mengenzuwachs von

<sup>27</sup> Die Schweizerische Post, Nachhaltigkeitsbericht 2024, S. 32.

<sup>28</sup> Thomas Rudolph, Nora Krall, Tim-Florian Gerlach, Ewald Bierbaum, Internetnutzung und E-Commerce Schweiz 2024, Universität St. Gallen Forschungszentrum für Management, S. 52.

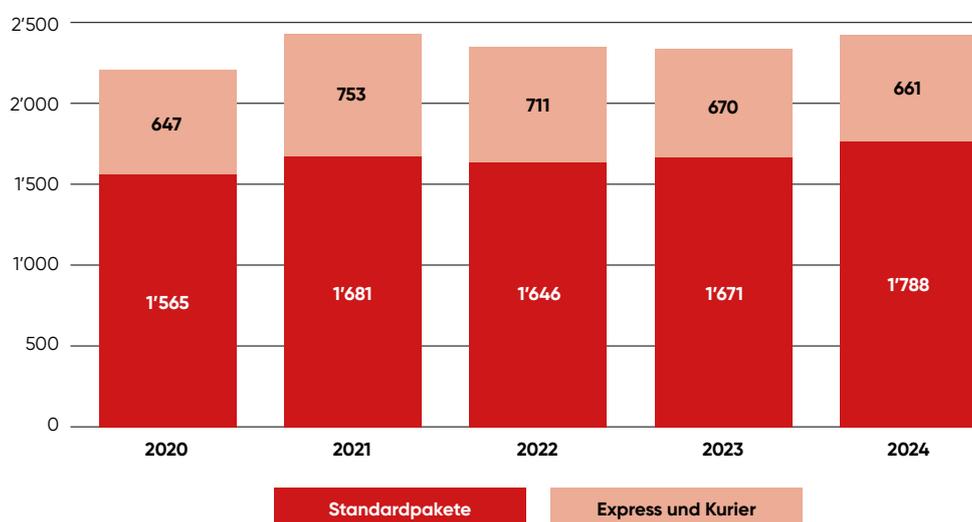
<sup>29</sup> GfK Switzerland AG, HANDELSVERBAND. swiss, Schweizerische Post – Onlinehandelsmarkt 2024, S. 10.

<sup>30</sup> Staatssekretariat für Wirtschaft SECO, Konsumentenstimmung.

11% stark zulegte, entwickelten sich die nationalen Standardpaketsendungen schwach (-1,4%). Bei den Importsendungen ist das Verhältnis genau umgekehrt, mit einem starken Anstieg der Standardpaketsendungen (19%) und einem Rückgang der Express- und Kuriersendungen. Diese Entwicklung ist im Massengeschäft des E-Commerce nachvollziehbar, da es kaum möglich ist, Sendungen grenzüberschreitend zu niedrigen Preisen und innerhalb kürzester Frist zu befördern. Dass im wichtigsten Segment der nationalen KEP-Sendungen überhaupt ein Umsatzwachstum von 4,4% erzielt werden konnte, ist vor allem auf Preiserhöhungen bei den Standardpaketsendungen zurückzuführen.

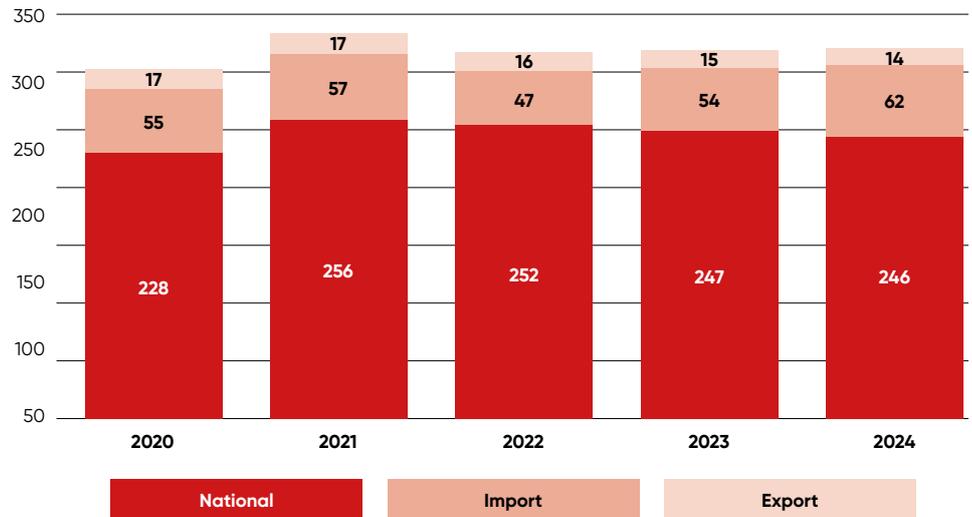
Trotz gesunkener Inflation war die Konsumentenstimmung im Berichtsjahr eher negativ, was den Versandhandel vermutlich belastet hat<sup>30</sup>. Es ist daher zu erwarten, dass die Paketmengen bei günstigeren Bedingungen weiter zunehmen werden.

### Entwicklung des Umsatzes bei den Standardpaketen sowie den Express- und Kuriersendungen 2020–2024, in Millionen Franken



Da der KEP-Markt häufig starken Schwankungen unterworfen ist, lassen sich Trends besser über längere Zeiträume erkennen. Seit 2020 sind die Umsätze im KEP-Markt um durchschnittlich 2,6% und die Mengen um durchschnittlich 1,7% pro Jahr gestiegen. Besonders stark wuchsen seit 2020 die inländischen Express- und Kuriersendungen mit einem durchschnittlichen jährlichen Mengenwachstum von 15,8%.

## Entwicklung des KEP-Sendungsvolumens 2020–2024, in Millionen Sendungen



<sup>31</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 49.

<sup>32</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 41.

<sup>33</sup> Dabei ist zu berücksichtigen, dass die neusten Daten für Europa den Zeitraum 2019 – 2023 abdecken, in dem die Mengen pandemiebedingt stärker ansteigen sind als in dem für die Schweiz massgebenden Zeitraum 2020 – 2024.

<sup>34</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 47.

<sup>35</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 48.

In der Vergangenheit entwickelte sich der KEP-Markt in der Schweiz im internationalen Vergleich regelmässig weniger dynamisch. Die jüngsten europäischen Zahlen bestätigen dies erneut: Zwischen 2019 und 2023 legten die Umsätze bei den KEP-Sendungen im europäischen Durchschnitt jährlich um 11,5% zu<sup>31</sup>, während sie in der Schweiz in den vergangenen fünf Jahren durchschnittlich um 2,6% pro Jahr zunahmen. Diese Schlussfolgerung gilt im berücksichtigten Zeitraum besonders für die Mengenentwicklung (12,1% im europäischen Durchschnitt<sup>32</sup> gegenüber 1,7% in der Schweiz)<sup>33</sup>. Zieht man die Anzahl KEP-Sendungen pro Kopf als Vergleichsgrösse heran, so zeigt sich, dass die Schweiz mit 36 Sendungen pro Kopf deutlich über dem europäischen Durchschnitt liegt (27<sup>34</sup> im Jahr 2023). Von den 29 in der ERGP-Studie 2023 betrachteten Ländern weisen drei eine höhere Anzahl KEP-Sendungen pro Kopf auf: die Niederlande (54), Deutschland (53) und Österreich (43). In Österreich ist nicht nur die Anzahl Pakete pro Kopf deutlich höher als in der Schweiz. Auch die Entwicklung der Sendungsmengen ist mit einem Plus von 9,4% im Jahr 2023<sup>35</sup> bemerkenswert.

### Marktanteile weitgehend stabil

Gemessen am Umsatz konnte die Post CH AG als wichtigste Anbieterin im KEP-Markt ihren Marktanteil gegenüber dem Vorjahr leicht auf 59% steigern (57% im Jahr 2023). Besonders stark ist die Position der Post CH AG im nationalen KEP-Markt mit einem Marktanteil von 73% (75% im Vorjahr). Im internationalen Versand dominieren hingegen die privaten Anbieterinnen: Gemessen am Umsatz kontrollieren sie zusammen 48% des Importmarktes und sogar 88% des Exportmarktes. Im Vergleich zum Vorjahr ist der Anteil der Privaten bei den Importsendungen allerdings zurückgegangen. Neben der Post CH AG zählen DHL Express (Schweiz) AG, UPS United Parcel Service (Schweiz) AG und DPD (Schweiz) AG zu den wichtigsten Anbieterinnen im KEP-Markt.

Besonders interessant ist die Entwicklung der Marktanteile im Segment der nationalen Standardpakete bis 20 kg, das seit 2004 vollständig für den Wettbewerb geöffnet ist. Im Jahr 2024 hielten die privaten Anbieterinnen in diesem Segment gemessen am Umsatz einen Marktanteil von 24%, während dieser zwei Jahre zuvor noch bei 20% lag. Über viele Jahre war dieser Anteil weitgehend stabil bei rund 20%. Die grössten Unternehmen im Inlandssegment der Pakete bis 20kg hinter der Post CH AG sind DPD (Schweiz) AG, Planzer KEP AG und DHL Express (Schweiz) AG.

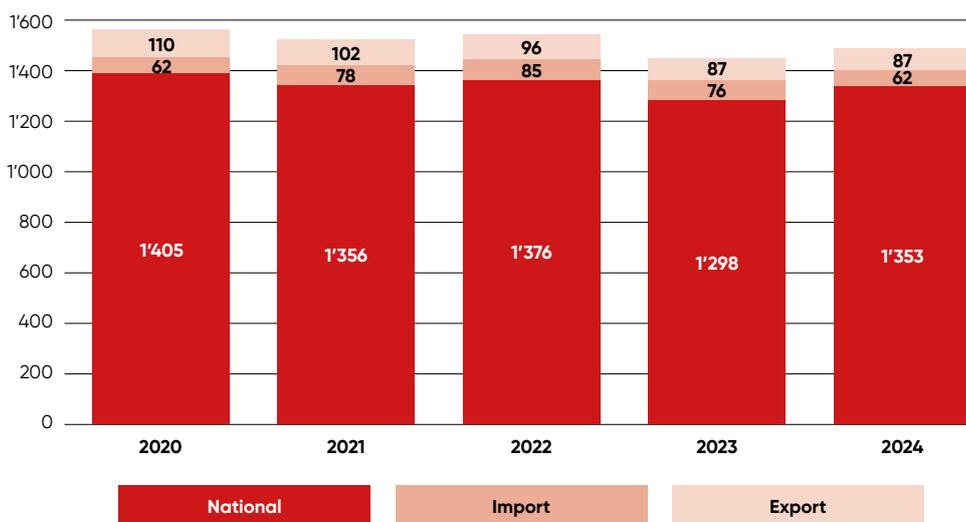
## Briefmarkt

Der Briefmarkt umfasst Korrespondenz- sowie leichte Warensendungen bis zu einem Gewicht von 2 kg, die Briefformat aufweisen und höchstens 2 cm dick sind.

Der Gesamtumsatz des Briefmarktes belief sich im Jahr 2024 auf 1,5 Milliarden Franken bei einem Volumen von 1,6 Milliarden Sendungen. Gegenüber dem Vorjahr stieg der Umsatz um 2,8%. Diese Zunahme ist hauptsächlich auf die Tarifierhöhungen zurückzuführen, da im gleichen Zeitraum die Anzahl der beförderten Briefe insgesamt um 6,4% zurückging. Die Situation auf dem Briefmarkt entwickelt sich in etwa entsprechend dem Trend der Vorjahre, wobei sich die rückläufige Tendenz im Segment der inländischen Briefe leicht verstärkt hat (-6,5% im Jahr 2024 gegenüber -4,5% im Fünfjahresdurchschnitt).

Bereits seit mehreren Jahren nimmt die Briefmenge aufgrund der Digitalisierung der Transaktions- und Kommunikationspost ab. Der Versand von Kleinwaren im Briefformat hat die Abnahme zwar verlangsamt, reichte aber bei Weitem nicht aus, um den Rückgang des Briefvolumens im Kommunikationsbereich zu kompensieren. Alles deutet darauf hin, dass sich dieser rückläufige Trend in den nächsten Jahren fortsetzen wird.

### Entwicklung des Umsatzes bei den nationalen und grenzüberschreitenden Briefen 2020–2024, in Millionen Franken

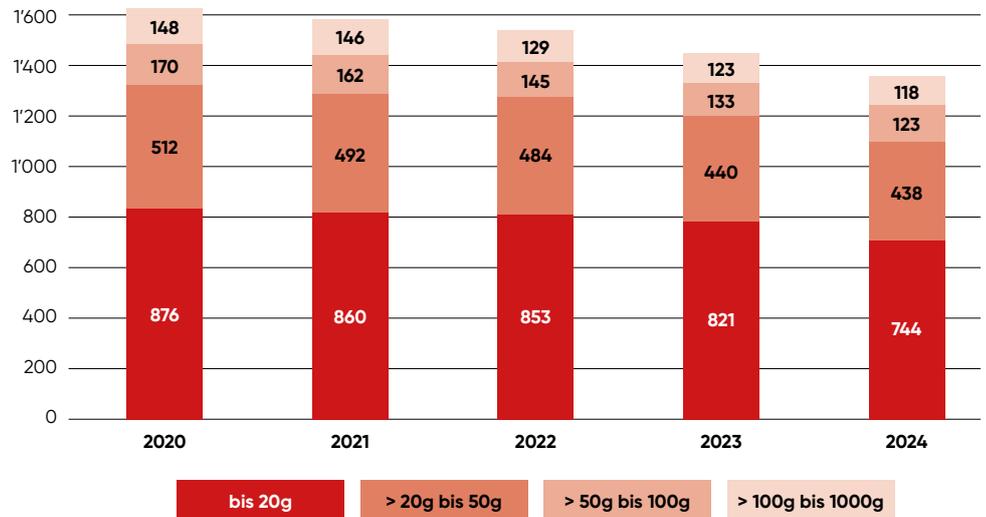


### Stark rückläufige Mengen in der leichtesten Briefkategorie bis 20 g

Die Inlandsbriefe bilden den mit Abstand wichtigsten Teilmarkt der Briefsendungen. Die nachfolgenden Zahlen beziehen sich jedoch nur auf die von der Post CH AG beförderten Briefe der Grundversorgung bis 1 kg.

Im Jahr 2024 beförderte die Post CH AG insgesamt 1,4 Milliarden Inlandsbriefe bis 1 kg. Rund 52% davon entfielen auf die Gewichtsklasse bis 20 g, womit dieses Segment weiterhin das volumenstärkste im nationalen Briefmarkt ist. Im Vergleich zum Vorjahr verzeichnete diese Kategorie jedoch einen deutlichen Rückgang von 9,3%. Ebenfalls stark zurückgegangen ist die Anzahl der Briefe im Gewichtsspektrum zwischen 50 g und 100 g, und zwar um 7,8%. Damit liegt der Rückgang der nationalen Briefe im Monopol klar unter dem Mehrjahrestrend von minus 4,4% pro Jahr in den letzten fünf Jahren.

## Verteilung der inländischen Briefsendungen der Post nach Gewichtskategorien 2020-2024, in Millionen Sendungen



<sup>36</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 49.

<sup>37</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 41.

<sup>38</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 47.

### Briefe überwiegend von der Geschäftskundschaft versendet

Briefe werden grösstenteils von Geschäftskundinnen und -kunden versendet. So entfielen im Jahr 2024 über 90% aller Inlandsbriefe, die von der Post und von Privaten befördert wurden, auf Massensendungen. Die Menge der von den Geschäftskundinnen und -kunden verschickten Briefe schrumpfte im Vergleich zum Vorjahr um 6,1% pro Jahr; im Privatkundensegment war der Rückgang ausgeprägter mit 9,5%. Zwar ist der Anteil der Briefe, die von den Privatkundinnen und -kunden versendet werden, im Vergleich zu dem von der Geschäftskundschaft generierten Sendungsvolumen gering. Aber als Empfängerinnen und Empfänger von Postsendungen profitieren Haushalte und Kleinunternehmen enorm vom Angebot an Postdiensten.

### Briefmarkt in der Schweiz robuster im internationalen Vergleich

Im europäischen Vergleich hatte sich der Schweizer Briefmarkt bislang als recht widerstandsfähig gegenüber Volumentrüben erwiesen. Zwischen 2019 und 2023 betrug der berichtete Rückgang bei Briefen (einschliesslich Zeitungen und Zeitschriften) für die Gesamtheit der in der ERGP-Studie berücksichtigten Länder im Jahresdurchschnitt 3,8%<sup>36</sup> beim Umsatz und 7,5%<sup>37</sup> beim Volumen. In der Schweiz machte der entsprechende Rückgang inklusiv Zeitungen und Zeitschriften 1,3% (Umsatz) bzw. 4,7% (Menge) aus. Damit zeigt sich einmal mehr, dass der Rückgang in der Schweiz sowohl beim Umsatz als auch beim Volumen geringer ausfällt als im europäischen Durchschnitt. Durch die Preiserhöhungen der Post CH AG in den Jahren 2022 und 2024 konnte der Umsatzrückgang, der bisher etwa im Gleichschritt mit der Mengenentwicklung verlief, abgemildert werden.

### Briefe pro Kopf: Die Schweiz führt weiterhin

Im Jahr 2024 lag die Zahl der beförderten Briefe pro Einwohnerin und Einwohner in der Schweiz bei 178 Stück. Rechnet man Zeitungen und Zeitschriften hinzu, erhöht sich diese Zahl auf 253 Einheiten, während der europäische Durchschnitt gemäss ERGP-Studie bei 61<sup>38</sup> Einheiten liegt, d.h. bei weniger als einem Viertel des Schweizer Wertes.

Die Schweiz ist nach wie vor das europäische Land mit den meisten Briefen pro Kopf. In Österreich (130), Deutschland (143) oder Frankreich (98) sind es deutlich weniger. In einigen Ländern, die traditionell ebenfalls ein hohes Briefvolumen pro Kopf aufwiesen, ist die Zahl der Sendungen in den letzten Jahren stark zurückgegangen. In Schweden beispielsweise sank die Zahl der Briefe pro Kopf von 184 im Jahr 2019 auf 112 im Jahr 2023.

### **Entwicklung der Marktanteile**

Mit einem Gesamtmarktanteil (Umsatz) von 96,8% bleibt die Post CH AG vor der Quickmail Planzer AG die klar führende Anbieterin im Briefmarkt. Im Inlandbriefmarkt betrug der Marktanteil der Post CH AG im Jahr 2024 97,2% und blieb damit gegenüber dem Vorjahr unverändert. In den letzten Jahren hat die Post CH AG im Segment der nationalen Briefe Marktanteile gewonnen. Während der europäische Briefmarkt vollständig liberalisiert ist, besteht in der Schweiz nach wie vor ein Monopol für Briefe bis 50 g. Aufgrund dieses Monopols sind rund 24% des Volumens und 36% des Umsatzes im Markt für Inlandsbriefe bis 2 kg für den Wettbewerb geöffnet. Von diesem Markt haben die privaten Anbieterinnen einen geschätzten Marktanteil von 15% erreicht. Im Vorjahr waren es noch 18%.

### **Europa: Briefmarkt in der Regel von ehemaligen staatlichen Betrieben dominiert**

In der überwiegenden Mehrheit der europäischen Länder dominieren die etablierten Postdiensteanbieterinnen nach wie vor den Briefmarkt. Die ERGP kommt in ihrer jüngsten Studie zum Schluss, dass der europäische Briefmarkt sowohl mengen- als auch ertragsmässig durch eine hohe Konzentration gekennzeichnet ist<sup>39</sup>. Neu ist allerdings die Situation im dänischen Briefmarkt, wo sich die etablierte Anbieterin PostNord ab 2026 aus dem Briefmarkt zurückziehen und die inländische Briefbeförderung künftig allein von einer Organisation übernommen wird, die bisher vor allem Zeitungen und Zeitschriften befördert hat und sich nach wie vor im Besitz von Medienunternehmen befindet. Wie in den anderen Briefmärkten ändert dies nichts an der Tatsache, dass die Briefpost grossmehrheitlich von einer einzigen Anbieterin befördert wird. Insgesamt ist die Wettbewerbssituation auf dem Schweizer Briefmarkt also weitgehend mit derjenigen in anderen europäischen Ländern vergleichbar.

---

<sup>39</sup> ERGP (24) 8, ERGP Report on core indicators for monitoring the European postal market, S. 36.

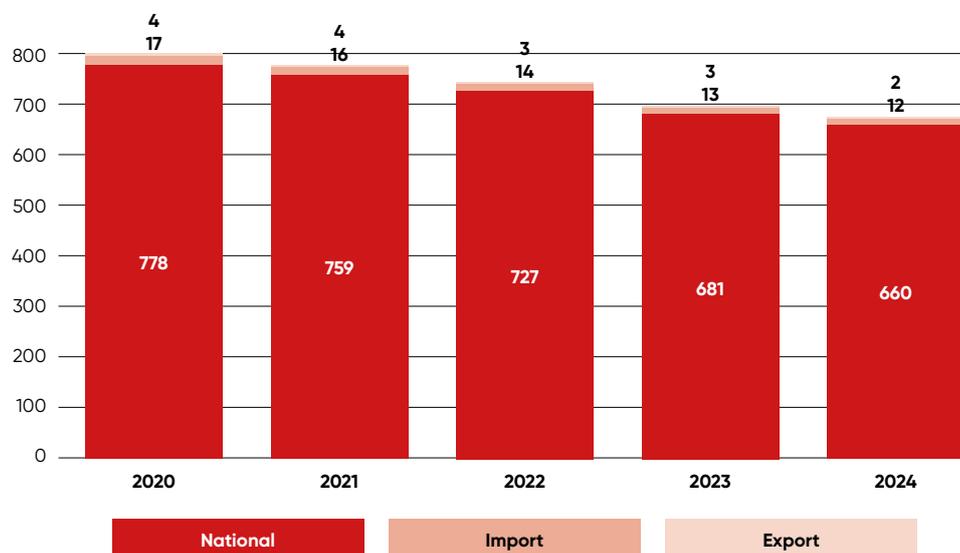
## Zeitungen und Zeitschriften

Beim Teilmarkt der Zeitungen und Zeitschriften handelt es sich um die Zustellung von abonnierten Publikationen, d. h. von Tages- und Wochenzeitungen, die lokal, regional oder überregional erscheinen, sowie von Publikums- und Fachzeitschriften. Die Zustellung dieser Publikationen kann entweder frühmorgens in der sogenannten «Frühzustellung» oder zu späteren Tageszeiten, meistens gebündelt mit weiteren Postsendungen, in der «Tageszustellung» erfolgen.

2024 betrug der Gesamtumsatz des Zeitungs- und Zeitschriftensektors 318 Millionen Franken, was einem Rückgang um 0,8% gegenüber dem Vorjahr entspricht. Das Sendungsvolumen lag bei 674 Millionen Einheiten und verringerte sich damit um 3,2%. Die Abnahme fiel somit im Vergleich zu den Briefen im Berichtsjahr klar geringer aus. Besonders stark hingegen war der Rückgang erneut bei den grenzüberschreitenden Sendungen, wo das Volumen bei der Einfuhr um 7% und bei der Ausfuhr um 11% sank.

In den letzten fünf Jahren lag die durchschnittliche jährliche Abnahmerate bei den Zeitungs- und Zeitschriftensendungen (4,2%) nahe bei derjenigen des Briefvolumens (4,9%). Mit 5,9% war der Abwärtstrend bei der Frühzustellung signifikanter als bei der Tageszustellung durch die Post CH AG (3%). Der starke Rückgang der Volumina und Umsätze ist darauf zurückzuführen, dass sich die Leserschaft zunehmend digitalen Informationskanälen zuwendet.

### Entwicklung des Zeitungs- und Zeitschriftenvolumens 2020–2024, in Millionen Einheiten



Die führenden Anbieter in diesem Teilmarkt sind die Post CH AG und die Presto Presse Vertriebs AG, eine Tochtergesellschaft der Post, die einen Frühzustelldienst anbietet.



# Aufsichtsrechtliche Anzeigen und Verfahren

## Behandlung von aufsichtsrechtlichen Anzeigen

Das Fachsekretariat der PostCom erhält regelmässig Eingaben und Beanstandungen von Einwohnerinnen und Einwohnern (sogenannte «Bürgerbriefe») zur postalischen Grundversorgung. Hinzu kommen jeweils Zusendungen mit diversen Anfragen oder Reklamationen ausserhalb der Zuständigkeit der PostCom. Angesichts der relativ geringen Anzahl können die Beanstandungen nicht als repräsentativ betrachtet werden.

Die Anzahl der Zusendungen ging 2024 mit 73 Eingaben gegenüber dem Vorjahr um rund einen Fünftel zurück. Die Beanstandungen betrafen unter anderem Fehlzustellungen oder verlorene bzw. zu spät zugestellte Sendungen. Ein beträchtlicher Teil der Zusendungen bezog sich zudem auf Dienstleistungen und Bereiche der Post, die nicht in die Zuständigkeit der PostCom fallen, darunter die Zustellung nicht adressierter Sendungen oder elektronische Dienstleistungen.

In Bezug auf die übrigen Anbieterinnen von Postdiensten gingen 2024 drei Reklamationen ein (2023: 4).

Die Anzeigen werden geprüft und beantwortet. Bei Bedarf wird eine Stellungnahme der verantwortlichen Postdiensteanbieterin eingeholt. Ergibt die Abklärung, dass rechtliche Vorgaben im Zuständigkeitsbereich der PostCom verletzt wurden, kann die PostCom ein Aufsichtsverfahren einleiten und gegebenenfalls Massnahmen oder Verwaltungsanktionen anordnen. Solche Anordnungen in Bezug auf die postalische Grundversorgung wurden im Berichtsjahr keine erteilt.

## Verfahren betreffend Hausbriefkästen

In erster Linie ist es Sache der Post, die Vorgaben zu den Hausbriefkästen in Bezug auf den Standort und die Mindestmasse schweizweit durchzusetzen. Dies erfolgt, indem die Post die Liegenschaftseigentümer von bestehenden Häusern oder Neubauten anschreibt und sie zur Anpassung der Briefkästen an die Vorgaben auffordert. Hierzu kann die Post die Aufnahme der Hauszustellung verweigern oder deren Einstellung androhen, wenn sie einen Briefkasten als nicht bestimmungskonform erachtet. Kommt es zwischen der Eigentümerschaft und der Post nicht zu einer Einigung, kann die erstere bei der PostCom ein Gesuch zur Überprüfung des Hausbriefkastens stellen. Die PostCom prüft die Gesuche einzelfallweise und entscheidet gestützt auf Art. 76 VPG in Form einer anfechtbaren Verfügung.

### **Anforderungen an Briefkästen und Briefkastenanlagen nach Art. 73-75 VPG**

Die Hausbriefkästen bzw. Briefkastenanlagen müssen bestimmten Vorgaben, die in Art. 73 und 74 der Postverordnung festgelegt sind, entsprechen. Sie müssen frei zugänglich sein und in der Regel an der Grundstücksgrenze beim allgemein benutzten Zugang zum Haus aufgestellt werden. Bei Mehrfamilien- und Geschäftshäusern können die Briefkastenanlagen im Bereich der Hauszugänge platziert werden, sofern der Zugang von der Strasse her möglich ist. Ausnahmen von diesen Standorten sieht Art. 75 VPG vor, wenn den Bewohnern aus gesundheitlichen Gründen der ordentliche Briefkastenstandort nicht zugemutet werden kann oder wenn bei unter Denkmalschutz stehenden Liegenschaften der ordentliche Briefkastenstandort zu einer wesentlichen Beeinträchtigung der Ästhetik führen würde. Entspricht der Standort oder die Ausgestaltung (Mindestmasse) des Hausbriefkastens nicht den Vorgaben, kann die Post gestützt auf Art. 31 Abs. 2 Bst. c VPG die Hauszustellung einstellen.

### **Anzahl Fälle**

Bei den informellen Anfragen im Zusammenhang mit Hausbriefkästen war 2024 mit 47 Zuschriften ein Rückgang zu verzeichnen (2023: 62). Eine grössere Anzahl betraf die (Rechts-)Auskunft von Architekten, Bauunternehmen oder der Bauherrschaft anlässlich von Bau- oder Umbauprojekten. Die PostCom informiert in solchen Fällen über die geltenden Vorgaben, kann in dieser Phase aber keine verbindliche Auskunft zum korrekten Briefkastenstandort geben und verweist die Anfragenden jeweils an die Post. In weiteren Zuschriften wurde das Vorgehen der Post bzw. die Aufforderung zur Versetzung des Briefkastens beanstandet. Meist konnten diese Beanstandungen nach Erläuterung der Rechtslage erledigt oder nach nochmaligem Gespräch der Betroffenen mit der Post beigelegt werden.

Auch die Anzahl der formellen Gesuche ging 2024 zurück. In 10 Fällen leitete die PostCom ein Verwaltungsverfahren zur Überprüfung des Briefkastenstandorts ein (2023: 19).

Die PostCom schloss im Berichtsjahr 7 Verfahren mit einer materiellen Entscheidung ab (2023: 16). Dabei wurden ein Gesuch gutgeheissen und 6 Gesuche abgewiesen (2023: 16 Abweisungen). Drei Verfahren wurden infolge Rückzugs des Gesuchs abgeschlossen (2023: 2).

### **Entscheidpraxis 2024**

Sechs Verfügungen der PostCom betrafen Ein- oder Zweifamilienhäuser, bei denen sich die Briefkästen nicht an der Grundstücksgrenze befanden. Die PostCom wies in diesen Fällen die Gesuche der Liegenschaftseigentümer ab (Verfügungen 1/2024 vom 28. März 2024; 4/2024 vom 2. Mai 2024; 7 und 8/2024 vom 30. August 2024; 9 und 10/2024 vom 24. Oktober 2024).

In einer Verfügung ging es um die freie Zugänglichkeit des Hausbriefkastens im Sinne von Art. 73 Abs. 1 VPG. Die PostCom bejahte diese, hiess das Gesuch des Liegenschaftseigentümers gut und wies die Post an, die Hauszustellung in das betreffende Einfamilienhaus fortzuführen (Verfügung 2/2024 vom 28. März 2024).

Eine Praxisübersicht der 2024 erlassenen Verfügungen zu Hausbriefkästen ist unter dem Link <https://www.postcom.admin.ch/de/grundversorgung/briefkastenstandort> abrufbar.

Die Verfügungen sind zudem im Wortlaut auf der Website der PostCom veröffentlicht (<https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>).

Das Bundesverwaltungsgericht fällte 2024 zwei Urteile zu Verfügungen der PostCom, die 2023 von den jeweiligen Eigentümerschaften der Liegenschaften angefochten wurden:

- Mit Urteil A-3279/2023 vom 16. Juli 2024 bestätigte das Bundesverwaltungsgericht die Verfügung der PostCom 6/2023 vom 4. Mai 2023. Es präzisierte darin die Abgrenzung zwischen Einfamilien- Mehrfamilien- und Geschäftshäusern im Sinne von Art. 74 Abs. 1 und 3 VPG.
- Im Urteil 6440/2023 vom 2. Oktober 2024 wies das Bundesverwaltungsgericht die Beschwerde der Liegenschaftseigentümer gegen die Verfügung PostCom 18/2023 vom 19. Oktober 2023 in der Sache ab, hob die Verfügung der PostCom aber im Kostenpunkt auf (Teilgutheissung). Das Verfahren betraf die Briefkastenstandorte in einer neu erbauten Einfamilienhaussiedlung. Das Bundesverwaltungsgericht bestätigte die Auffassung der PostCom, dass die bestehenden Hausbriefkästen neben den Haustüren nicht den Standortvorgaben der Postverordnung entsprachen, und dass die Errichtung einer gemeinsamen Briefkastenanlage auf der Gemeinschaftsparzelle nicht durchgesetzt werden kann.

## **Verfahren betreffend Hauszustellung**

Seit 1. Januar 2021 gelten neue Bestimmungen zur Hauszustellung. Die Postverordnung sieht seither in Art. 31 Abs. 1 vor, dass die Post grundsätzlich in alle ganzjährig bewohnten Häuser zustellen muss. Ausgenommen davon sind Häuser, die bereits vor 2021 eine Ersatzlösung anstelle der Hauszustellung hatten (Art. 83a VPG). Weitere Ausnahmen gelten beispielsweise bei unverhältnismässigen Schwierigkeiten (Art. 31 Abs. 2 VPG). Besteht keine Verpflichtung zur Hauszustellung, muss die Post den Empfängern eine Ersatzlösung anbieten. Sie kann z.B. die Zustellfrequenz reduzieren oder einen anderen Zustellpunkt bezeichnen. Die Empfänger sind vorgängig anzuhören (Art. 31 Abs. 3 VPG). Bis 2020 bestand grundsätzlich nur in ganzjährig bewohnten Siedlungen, definiert als mindestens fünf ganzjährig bewohnte Häuser auf einer Fläche von 100 x 100 m, oder in der Nähe davon, Anspruch auf Hauszustellung.

Bei Streitigkeiten über die Hauszustellung zwischen der Post und Empfängerinnen und Empfängern von Postsendungen hat die PostCom 2024 ein neues Verfahren eingeleitet (2023: 2).

### **Entscheidpraxis 2024**

Die PostCom hat 2024 keine Verfügungen (Endentscheide) betreffend die Hauszustellung erlassen (2023: 0).

## **Aufsichtsbeschwerden zur Übernahmestrategie der Post**

Die PostCom trat 2022 mit den Verfügungen 9/2022 und 10/2022 vom 16. Juni 2022 nicht auf zwei Aufsichtsbeschwerden gegen die Übernahmen von KLARA Business AG und Livesystems AG durch die Post ein. Die PostCom erklärte sich dabei für nicht zuständig zur Prüfung, ob die Tätigkeiten der Post bzw. der beiden übernommenen Unternehmen auf einer genügenden gesetzlichen Grundlage im Postorganisationsgesetz beruhen. Diese beiden Verfügungen wurden von den Anzeigern und Postkonkurrenten beim Bundesverwaltungsgericht angefochten.

Das Bundesverwaltungsgericht hob mit den Urteilen A-3607/2022 sowie A-3629/2022 vom 12. November 2024 die Verfügungen auf und wies die Angelegenheit zur Neu Beurteilung an die PostCom zurück. Das Bundesverwaltungsgericht erkannte dabei in Bezug auf die Frage, welche Behörde für die Beurteilung zuständig sein soll, ob die verfassungsrechtlichen Grenzen der privatwirtschaftlichen Tätigkeit der Post eingehalten würden, dass das geltende Recht eine Lücke aufweise. In richterlicher Lückenfüllung und aufgrund eines engen Sachzusammenhangs wies es die Zuständigkeit umfassend der PostCom zu. Die Urteile wurden von der Post angefochten und die Verfahren sind vor Bundesgericht hängig.

### **Entscheidung der PostCom in Aufsichtsverfahren gegenüber meldepflichtigen Anbieterinnen von Postdiensten**

Zu den Aufgaben der PostCom gehört die Überwachung der Einhaltung der branchenüblichen Arbeitsbedingungen durch die registrierten Anbieterinnen gemäss Art. 4 Abs. 3 Bst. b PG, Art. 22 Abs. 2 Bst. a und b PG). Stellt die PostCom durch eine Untersuchung Verstösse gegen diese Vorgaben fest, erlässt sie Verwaltungsanktionen.

Mit Verfügung vom 28. März 2024 stellte die PostCom fest, dass eine Anbieterin im Oktober 2023 die erlaubte wöchentliche Höchstarbeitszeit nach Art. 2 Abs. 2 VMAP überschritten hatte. Das Unternehmen hatte mit seinen Mitarbeitenden eine wöchentliche Arbeitszeit von mehr als 44 Stunden vereinbart. Es handelte sich um eine ordentlich meldepflichtige Anbieterin, die hauptsächlich Transportdienstleistungen ausserhalb des Postsektors erbringt. Daher war die Auswirkung dieses Verstosses auf den Postmarkt gering. Die PostCom berücksichtigte zudem, dass das Unternehmen den rechtswidrigen Zustand während des Verfahrens korrigiert hatte. Ebenfalls arbeiteten die Angestellten nachweislich über einen längeren Zeitraum weniger als 44 Stunden pro Woche – ohne Lohn einbussen. Aus diesen Gründen wurde keine Verwaltungsanktion verhängt.

Im Rahmen der Verfügung 12/2024 vom 12. Dezember 2024 sanktionierte die PostCom eine Anbieterin wegen Verletzung des Mindestlohns gemäss Art. 2 Abs. 1 VMAP mit einer Verwaltungsanktion in der Höhe von 4 000 Franken. Die Firma wurde aufgefordert, entsprechend den Mindeststandards der PostCom die Löhne aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anzuheben, damit sie dem Mindeststundenlohn von 19.00 Franken entsprechen. Zudem wurde die Anbieterin angewiesen, rückwirkend bis zum 1. Juli 2023, mithin dem Inkrafttreten des Bruttolohns von mindestens 19.00 Franken, die Löhne der Mitarbeitenden so nachzuzahlen, dass die Differenz der Unterschreitung des Mindeststundenlohns von 19.00 Franken für diesen Zeitraum kompensiert bzw. ausgeglichen wird. Für diese Anpassungen wurde eine Frist von sechs Monaten ab Rechtskraft der Verfügung angesetzt.

## Verwaltungsstrafverfahren

Der Eidgenössischen Postkommission PostCom obliegt gemäss Art. 22 Abs. 2 Bst. k PG die Verfolgung und Beurteilung von Übertretungen gemäss Art. 31 Abs. 1 PG. So ahndet sie gemäss Buchstabe a die Verletzung der Meldepflicht nach Art. 4 Abs. 1 PG und bestraft mit Busse diejenigen Anbieterinnen von gewerbsmässigen Postdiensten im eigenen Namen, welche diese Tätigkeit nicht bei der PostCom melden. Zudem werden nach Buchstabe b Anbieterinnen sanktioniert, die unbefugt Postsendungen im Bereich des reservierten Dienstes der Schweizerischen Post nach Art. 18 Abs. 1 PG versenden, mithin das ausschliessliche Recht der Post, Briefe bis 50 Gramm zu befördern (Briefmonopol), verletzen.

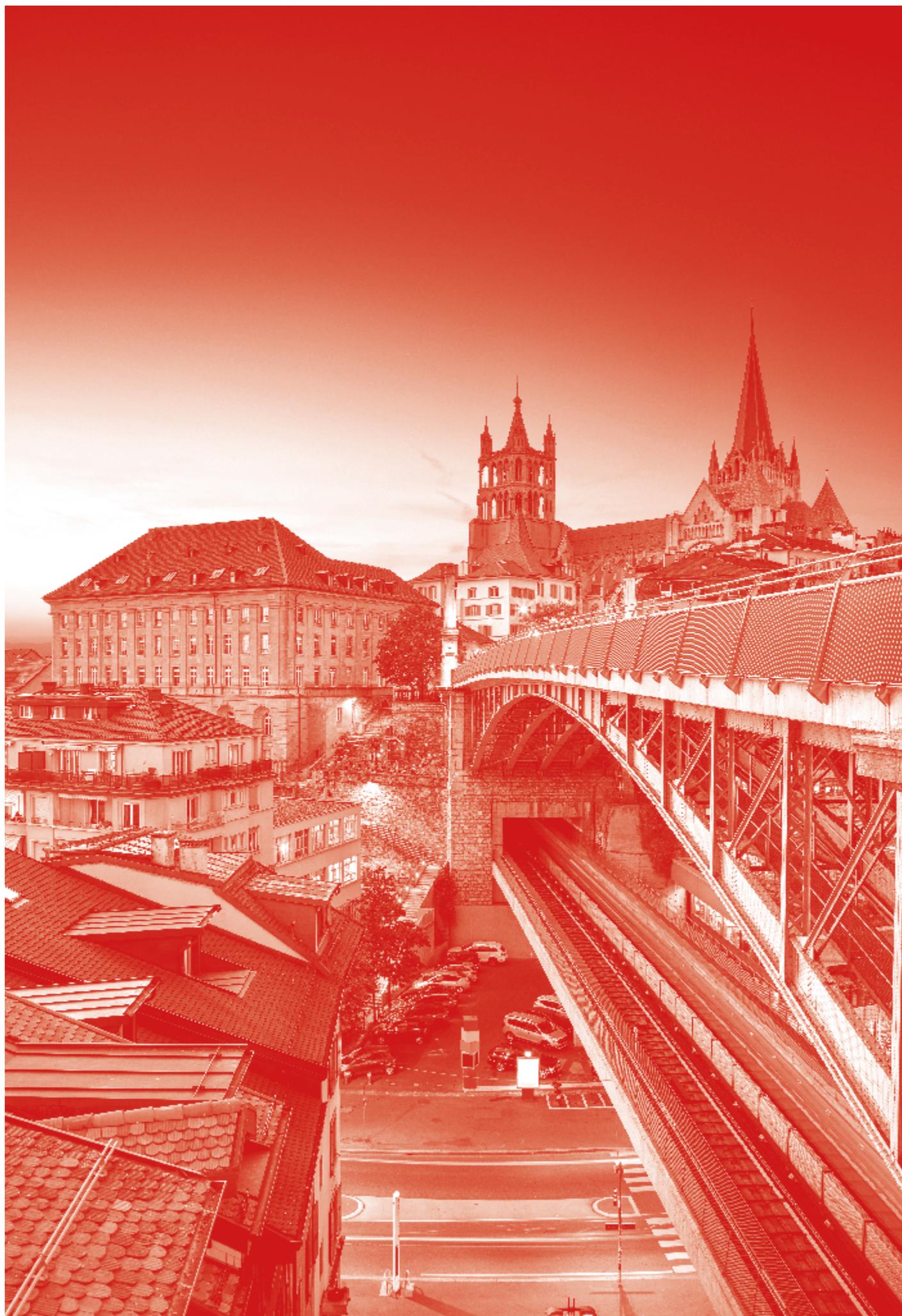
Nachdem die PostCom in den Vorjahren regelmässig Strafbescheide wegen Verletzung der Meldepflicht erlassen musste, wurde im Berichtsjahr kein Verwaltungsstrafverfahren geführt.

Die bisher von der PostCom erlassenen rechtskräftigen Strafbescheide werden auf der Website der PostCom unter dem Link <https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/strafbescheide> anonymisiert veröffentlicht.

## Verfahren nach BGÖ

Der Eidgenössische Datenschutz- und Öffentlichkeitsbeauftragte EDÖB sprach sich am 6. September 2023 in einer Empfehlung an die PostCom dafür aus, dass zwei Zugangsgesuchstellern der volle Zugang zu einem Gutachten von Professor Sylvain Marchand von der Universität Genf gewährt werden soll. Die PostCom hatte dieses Gutachten für ein Verfahren zur Abklärung der Meldepflicht einer Unternehmung in Auftrag gegeben. Die Unternehmung, über die Daten im Gutachten enthalten sind, verlangte im Anschluss an die Empfehlung des EDÖB bei der PostCom den Erlass einer anfechtbaren Verfügung für jedes der beiden Zugangsgesuche (siehe Verfügung 28/2023 vom 7. Dezember 2023 und Verfügung 29/2023 vom 7. Dezember 2023; beide Verfügungen publiziert auf der Website der PostCom unter (<https://www.postcom.admin.ch/de/dokumentation/verfuegungen>)). Die PostCom folgte in diesen Verfügungen der Empfehlung des EDÖB und sprach sich für die Gewährung des vollen Zugangs zum Gutachten aus. Das Bundesverwaltungsgericht hat auf Beschwerde der betroffenen Unternehmung die beiden Verfügungen teilweise bestätigt bzw. einige Abdeckungen zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen der betroffenen Unternehmung angeordnet. Die Urteile des Bundesverwaltungsgerichts sind rechtskräftig.

Ein weiteres Zugangsgesuch betraf das Ordnungssystem der Aktenablage der PostCom. Der Zugang zum Dokument konnte vollumfänglich gewährt werden.



# Jahresbericht 2024 der Schlichtungsstelle Ombud-PostCom

**Mit grosser Freude und viel Enthusiasmus durfte ich per 1. Juli 2024 die Schlichtungsstelle Ombud-PostCom von Frau Dr. Marianne Sonder übernehmen. An dieser Stelle möchte ich mich bei der Eidgenössischen Postkommission PostCom für das Vertrauen in meine Person bedanken. Ich versichere, diese wichtige Aufgabe nach bestem Wissen und Gewissen zu erfüllen. Ebenso gilt mein Dank meiner Vorgängerin, welche die Schlichtungsstelle vor über 10 Jahren aufgebaut hat.**

Art. 66 der Postverordnung lautet:

*Die Schlichtungsstelle behandelt zivilrechtliche Streitigkeiten zwischen Kundinnen und Kunden und den Anbieterinnen. Sie übt ihre Schlichtungsaufgabe unabhängig, unparteiisch, transparent und effizient aus. Sie darf keiner allgemeinen oder besonderen Weisung zur Streitbeilegung unterliegen.*

Wohl dank meiner langjährigen Erfahrung im Bereich der Streitbeilegung und Vermittlung zwischen Konfliktparteien trauen mir die Mitglieder der Eidgenössischen Postkommission zu, diesen Auftrag in der vorgesehenen Art und Weise auszuführen.

Nach etwas mehr als einem halben Jahr als Leiterin der Schlichtungsstelle habe ich mir einen Überblick verschafft über die diversen grossen Themenschwerpunkte, die immer wieder zu Konflikten führen. Eine wesentliche Erkenntnis für mich als Schlichterin ist vor allem die Tatsache, dass das Postgeschäft sehr viele Emotionen bei den Kundinnen und Kunden auslöst. Bei kaum einer anderen Dienstleistung – so scheint mir – verträgt es so wenig, um die Kundinnen und Kunden zu verärgern. Dies mag allenfalls daran liegen, dass gewisse Postdiensteanbieterinnen noch immer als Staatsbetriebe wahrgenommen werden oder aber auch daran, dass man auf funktionierende Dienstleistungen in diesem Bereich angewiesen ist und sich die Kundinnen und Kunden teilweise «ausgeliefert» fühlen, wenn etwas einmal nicht optimal läuft.

Umgekehrt erbringen die Postdiensteanbieterinnen tagtäglich wertvolle Leistungen. Sie sind grosse Arbeitgeberinnen und wichtige Pfeiler unserer Wirtschaft. Fehler können passieren. In den meisten Fällen, die bis zur Schlichtungsstelle gelangen, lässt sich spätestens dann eine Lösung finden.

Sicherlich sehe ich Potenzial, wo sich die Postdiensteanbieterinnen noch verbessern könnten. Das gilt aber genauso für die Kundinnen und Kunden, die zum Teil das nötige Augenmass für Nutzen und Ertrag verlieren. Auch die Thematik der sogenannten «Wutbürger» hat mich in den ersten acht Monaten stark beschäftigt. Dies scheint ein Phänomen der heutigen Zeit zu sein.

Ich jedenfalls freue mich, mich weiter in die Materie zu vertiefen und viele Streitigkeiten zum Besten für die Parteien zu klären.

Lic.iur. Claudia Scheiner  
Leiterin Schlichtungsstelle Ombud-PostCom

## Zuständigkeit und Verfahren

Eine Frage, die immer wieder auftaucht, ist die grundsätzliche Frage der Zuständigkeit der Schlichtungsstelle.

Die Schlichtungsstelle Ombud-PostCom ist keine zwingend anzugehende Instanz. Es steht den Kundinnen und Kunden vielmehr frei, im Sinne eines Angebots – das vom Gesetzgeber vorgeschrieben ist – die Schlichtungsstelle bei Konflikten mit Anbieterinnen von Postdienstleistungen beizuziehen. In Anbetracht der häufig sehr kleinen Streitwerte ist ein solches Vorgehen sicher effizienter und vor allem günstiger als direkt in einen ordentlichen Zivilprozess einzusteigen.

Die Gesetzgebung schreibt in Art. 67 Postverordnung vor, dass ein Schlichtungsbegehren dann zulässig ist, wenn:

- a. davor ein Einigungsversuch stattgefunden hat,
- b. die Bedingungen des Reglements der Schlichtungsstelle erfüllt sind,
- c. kein offensichtlicher Missbrauch vorliegt und
- d. kein Gericht mit der Sache bereits befasst ist.

Zusätzlich bestimmt Art. 29 des Postgesetzes, dass jeder, der die Schlichtungsstelle anruft, eine Behandlungsgebühr zu bezahlen hat. Diese beträgt CHF 20.00. Die Anbieterin der Postdienstleistung bezahlt die weiteren anfallenden Verfahrenskosten. Diese Kosten sind im Gebührenreglement der Postkommission festgehalten.

So wie die Schlichtungsstelle gesetzlich eingebettet ist, wird also klar, dass es sich hierbei um eine Stelle handelt, die den Kundinnen und Kunden ein niederschwelliges und günstiges Instrument zur Hand gibt, sich ausserprozessual Gehör und Gerechtigkeit zu verschaffen.

Dies bringt aber auch den Umstand mit sich, dass die Schlichtungsstelle die Funktion eines Blitzableiters hat. Nicht immer liegen rechtlich fassbare Sachverhalte vor. Oftmals mangelt es an Fingerspitzengefühl von Mitarbeitenden, oder es liegen überzogene Qualitätsansprüche von Kundinnen und Kunden an die bezogene Leistung vor. Hier prallen Werthaltungen aufeinander von Firmen, welche Produkte zu profitablen Preisen anbieten, mit Vorstellungen von Kundinnen und Kunden, die sich ausgeliefert und machtlos fühlen.

Genau hier greift die Zuständigkeit der Ombud-PostCom. Als Vermittler zwischen diesen Welten.

Abgrenzungsschwierigkeiten entstehen vor allem bei Themen wie «Briefkastenstandort» oder «Verzollung und Mehrwertsteuer». In diesen Fällen ist für Kundinnen und Kunden oftmals unverständlich, wer an sich zuständig ist. Als Schlichterin versuche ich auch in solchen Fällen zu vermitteln, obschon dies von den Anbieterinnen der Postdienstleistungen nicht immer gern gesehen ist.

## **Problemschwerpunkte 2024**

### **Verspätete und defekte Sendungen**

Zu den Schwerpunkten gehören sicherlich Zustellungen, die nicht ordnungsgemäss ankommen. Sei dies, weil der Inhalt defekt ist, sei es, weil die Sendung zu spät eintrifft. Beides führt zu grossen Frustrationen auf Seiten der Kundinnen und Kunden. Das Vertrauen in eine versprochene Lieferzeit ist gross. Die Anbieterinnen zeigten sich bei vorliegendem Verschulden im Rahmen ihrer anwendbaren Allgemeinen Vertragsbedingungen jeweils mehr oder weniger kulant. Hier sind bei den verschiedenen Anbieterinnen grosse Unterschiede zu verzeichnen. Die geltenden Allgemeinen Vertragsbedingungen schliessen sogenannte Mangelfolgeschäden in der Regel aus. Dieser Umstand steht im diametralen Widerspruch zur Tatsache, dass in gewissen Fällen eben eine Frist eingehalten werden muss, um nicht weitere Kosten zu generieren. Hier fehlt es an juristischer Literatur, an Gerichtsentscheiden, welche solche AVBs auf ihre Anwendbarkeit überprüfen würden.

### **Umleitungen und Rückbehaltungen**

Änderungen an der normalen Zustellung haben ebenfalls einige Male zu Schlichtungsfällen geführt. Sendungen, die durch nicht korrekt verarbeitete Aufträge ins Leere gehen, nicht mehr auffindbar sind oder erst Wochen später wieder zum Vorschein kamen, gehören zu solchen Vorkommnissen. Wenn dann Mahn- oder andere Kosten anfallen, ist dies für die Kundinnen und Kunden sehr unangenehm. Hier zeigte sich bei den Anbieterinnen eine sehr hohe Vergleichsbereitschaft, für die entstandenen nachgewiesenen Kosten einzustehen, was sehr erfreulich war.

### **Diebstahl von Sendungen und Sendungsinhalt**

Leider kommt es recht häufig vor, dass Sendungen gestohlen werden. Sei dies direkt aus Briefkästen oder bei deponierten Sendungen an abgemachten Orten. Hier konnte bei korrekten Zustellungen oftmals nur empfohlen werden, Anzeige zu erstatten. Die Anbieterinnen von Postdiensten bieten allesamt zur normalen Zustellung zu Hause unterschiedliche und gut funktionierende Alternativen an. Hier sind die Kundinnen und Kunden in der Pflicht, Ihre Verantwortung auch wahrzunehmen und dafür zu sorgen, dass Pakete nicht offensichtlich vor Hauseingängen abgeliefert werden müssen.

Gleichzeitig gab es auch einige Fälle, bei denen versucht wurde, den Anbieterinnen von Postdienstleistungen und ihren Mitarbeitenden Diebstahl zu unterstellen, wobei sich rasch herausstellte, dass die Behauptungen nicht stimmten.

## Rückblick und Ausblick

Mit dem Wechsel in der Leitung der Schlichtungsstelle wurde diese bei etlichen Institutionen (Kassensturz, Beobachter etc.) durch Briefe in Erinnerung gerufen. So werden viele Kundinnen und Kunden von anderen Konsumentenschutz-Stellen oder Medien an die Ombud-PostCom verwiesen. Dies ist erfreulich, denn so erhalten sie rasch Antworten von einer Fachstelle. Oftmals reicht auch schon, wenn jemand zuhört und klar wird, dass man mit einem Problem nicht allein ist und auch andere Kunden und Kundinnen Ähnliches erlebt haben.

Grundsätzlich ist sicherlich eine starke Tendenz zu spüren, dass sich die Kundinnen und Kunden häufiger und vehementer zur Wehr setzen, wobei es oftmals um Prinzipienfragen geht. Ob ein online bestellter Adapter nun nach 3 oder nach 5 Tagen ankommt, mag in den seltensten Fällen über das Fortbestehen einer Firma bestimmen. Das Gefühl aber, dass einem als Kunden eine zugesprochene Leistung nicht korrekt erbracht wird, führt zu Wut und Ärger. Hier könnte sicherlich mit kleinen, aber sympathischen Kulanzleistungen seitens der Kundendienste viel Boden gutgemacht werden. Die Geschäftspolitiken sind hier sehr unterschiedlich. Gewisse Anbieterinnen sind sehr rigide, wohingegen sich andere eher grosszügig zeigen. Als Schlichterin würde ich mir grundsätzlich mehr Kulanz wünschen und weniger juristisches Vorgehen, wo es um die Anerkennung von Rechtspflichten geht.

Auffällig war die hohe Anzahl an sogenannten Wutbürgern, die sich über die Ombud-PostCom Gehör verschaffen wollten. Hier handelt es sich um ein wohl recht häufiges Phänomen, bei welchem hinter jeder Institution, die auch nur entfernt mit dem Staat zu tun hat, ein Feind gesehen wird. Nicht selten wird die Schlichtungsstelle mit Emails oder Briefen überflutet, die die ganze Verwaltung, etliche Politiker und Vorstände der betroffenen Firmen angreifen.

Die Ombud-PostCom hat im Jahr 2024 eine neue Homepage aufgeschaltet. Diese ist neu auch in englischer Sprache vorhanden.

Für das laufende Jahr soll ein neues Verfahrensreglement eingeführt werden, das die Effizienz der Schlichtungsstelle erhöhen und für die Kundinnen und Kunden leichter verständlich sein soll.

## Statistik

Falleröffnungen 2024: 78

Fallerledigungen 2024: 72

Telefonische Kontakte und Anfragen per E-Mail: ca. 2600

# Über die PostCom

Die PostCom ist eine unabhängige Behörde. Sie beaufsichtigt den schweizerischen Postmarkt und wacht über die Qualität der postalischen Grundversorgung. Die ihr übertragenen Aufgaben erfüllt sie gemäss den Vorgaben der Postgesetzgebung. Bei Verfahren prüft sie jeden Fall individuell und entsprechend ihrem gesetzlichen Auftrag sowie auf der Grundlage der von ihr entwickelten Praxis. Weiter informiert die PostCom die Bevölkerung über ihre Tätigkeit und schlägt dem Bundesrat konkrete Massnahmen vor, um ihre Aufgaben erfüllen zu können. Administrativ ist sie dem Departement UVEK angegliedert.



Die PostCom (stehend von links nach rechts): Ivan Progin, Andrea Stegmann (stv. Leiterin Fachsekretariat), Micol Morganti Perucchi, Patrick Kessler und Michel Noguét (Leiter Fachsekretariat).  
Sitzend von links nach rechts: Patrick Salamin, Anne Seydoux-Christe, Valérie Défago und Robert Göx.

Die PostCom setzte sich 2024 aus den folgenden sieben vom Bundesrat gewählten Kommissionsmitgliedern zusammen:

**Anne Seydoux-Christe, lic. en droit (Präsidentin)**, gehörte dem Stadtparlament von Delémont und dem Parlament des Kantons Jura an, bevor sie von 2007 bis 2019 als Ständerätin den Kanton Jura vertrat. Die Juristin präsidierte im Ständerat die Geschäftsprüfungskommission sowie die Kommission für Rechtsfragen und war Mitglied weiterer Kommissionen.

**Patrick Salamin lic. Sciences Politiques, Genf und lic. oec. HSG, St. Gallen (Vizepräsident)**, arbeitete ab 2003 bis Juli 2013 für die Schweizerische Post. Von 2007 bis Juli 2013 war er Mitglied der Konzernleitung und Leiter der Division Poststellen und Verkauf. Heute ist er als Unternehmensberater und Verwaltungsrat tätig.

**Valérie Défago, Dr. iur. (Mitglied)**, ist ordentliche Professorin und Inhaberin des Lehrstuhls für Verwaltungsrecht an der Rechtsfakultät der Universität Neuenburg, wo sie Verwaltungsrecht und Raumentwicklungsrecht unterrichtet. Anwaltspatent 1998, Doktorat 2005 an der Universität Genf. Von 2005 bis 2015 war sie als Rechtsanwältin tätig.

**Robert F. Göx, Dr.rer.pol. (Mitglied)**, ist Professor (Ordinarius) mit einem Lehrstuhl für Managerial Accounting an der Universität Zürich. Zuvor war er an der Universität Fribourg als Professor für Unternehmensrechnung und Controlling tätig. Daneben wirkt er in diversen internationalen Fachgremien mit und nimmt Mandate als Experte wahr.

**Patrick Kessler, Höhere Wirtschafts- und Verwaltungsschule (HWV), Universität St. Gallen (Mitglied)**, war von 2020 bis 2023 Geschäftsführer des HANDELSVERBAND.swiss. Zuvor war er mehr als zwölf Jahre lang Geschäftsführer und Präsident des Verbands des Schweizerischen Versandhandels (VSV), der sich 2020 mit dem Verband Schweizerischer Filialunternehmen (VSF) zum HANDELSVERBAND.swiss zusammenschloss.

**Micol Morganti Perucchi, lic.iur. (Mitglied)**, ist Rechtsanwältin und Notarin und arbeitet in einer Anwalts- und Notariatskanzlei in Lugano. Zu ihren beruflichen Schwerpunkten in der Rechtspflege gehört das Verwaltungsrecht. Zuvor war sie als Gerichtsschreiberin am Tessiner Verwaltungsgericht tätig.

**Ivan Progin, eidg. diplomierter Experte in Rechnungslegung und Controlling (Mitglied)**, war als Verantwortlicher für die Buchhaltung und das Inkasso der Finanzdirektion des Kantons Freiburg tätig und zudem zuständig für Informatikprojekte. Überdies unterrichtete er als Dozent für Finance und Accounting an der Hochschule für Wirtschaft in Freiburg. Er ist Mitglied der Prüfungskommission Höhere Prüfungen im Rechnungswesen und Controlling und des Vorstands des Verbands für Rechnungslegung, Controlling und Rechnungswesen (SwissAccounting).

Unterstützt wird die PostCom durch das Fachsekretariat unter der Leitung von Michel Noguét, Dr. es sc. écon. Zum Team gehören Mitarbeitende für die Bereiche Recht, Wirtschaft, Administration und Kommunikation.

Angegliedert ist die unabhängige Schlichtungsstelle (vgl. vorstehendes Kapitel) unter der Führung von Frau lic.iur. Claudia Scheiner, die diese Funktion seit dem 1. Juli 2024 ausübt.

## Auftrag und Tätigkeit

Die PostCom trifft Entscheide und erlässt Verfügungen, die nach dem Postgesetz und den Ausführungsbestimmungen in ihrer Kompetenz liegen.

Die PostCom erfüllt vor allem folgende Aufgaben:

- Sie beaufsichtigt die Einhaltung des gesetzlichen Auftrages zur Grundversorgung, insbesondere auch, was die Verfahren bezüglich der Standorte von Hausbriefkästen sowie die Hauszustellung anbelangt.
- Sie macht Empfehlungen im Falle von geplanten Schliessungen und Verlegungen bedienter Zugangspunkte (Poststellen und -agenturen).
- Sie stellt die Qualitätsprüfung der Grundversorgung mit Postdiensten sicher.
- Sie überwacht die Einhaltung des Quersubventionierungsverbotes und den Ausweis der Nettokosten.
- Sie berichtet an den Bundesrat und an das Parlament. Sie schlägt dem Bundesrat gegebenenfalls geeignete Massnahmen zur Sicherstellung der Grundversorgung vor.
- Sie registriert die Anbieterinnen von postalischen Dienstleistungen.
- Sie überwacht, ob die branchenüblichen Arbeitsbedingungen eingehalten und ob Verhandlungen über einen Gesamtarbeitsvertrag geführt werden.
- Sie entscheidet bei Streitigkeiten über den Zugang zu Postfachanlagen und über das Bearbeiten von Adressdaten.
- Sie überwacht die Einhaltung der Informations- und Auskunftspflichten.
- Sie verfolgt und beurteilt Übertretungen.
- Sie beobachtet die Entwicklungen des Postmarktes im Hinblick auf eine vielfältige, preiswerte und qualitativ hochstehende Versorgung aller Landesteile. Dazu steht sie in ständigem Austausch mit allen Akteuren des Postmarkts.
- Sie beantwortet Bürgerbriefe und orientiert die Öffentlichkeit sowie alle übrigen Anspruchsgruppen mit einem Jahresbericht über ihre Tätigkeit.

## Internationale Beziehungen

Die Eidgenössische Postkommission (PostCom) ist im Europäischen Komitee für Normung (CEN) vertreten, das die Aufgabe hat, europäische Standards für die Postdienste festzulegen. Sie ist ausserdem Mitglied der Schweizerischen Normenvereinigung (SNV). Diese hat in der Schweiz eine Drehscheibenfunktion für die nationalen und internationalen Normen.

2021 wurde die PostCom von der Arbeit der Gruppe europäischer Regulierungsbehörden für Postdienste (ERGP) ausgeschlossen, da sich die Schweiz und die Europäische Union (EU) nicht über das Rahmenabkommen einigen konnten. Die PostCom führt ihre Beziehungen zu mehreren europäischen Regulierungsbehörden jedoch weiter.

Die PostCom hat zusammen mit anderen Regulierungsbehörden einen jährlichen internationalen Workshop für Postregulierer ins Leben gerufen. Im Dezember 2024 fand die dritte Ausgabe dieses Workshops in Athen statt. Rund zwanzig Postregulierer aus verschiedenen europäischen Ländern und den USA nahmen daran teil. Eine nächste Ausgabe ist bereits für 2025 geplant.

## Abgrenzung zu anderen Aufsichtsbehörden

Im Zuge der Totalrevision der Postgesetzgebung wurden die Kompetenzen der für postalische Fragen zuständigen Behörden zum Teil neu geregelt. Seit dem 1. Oktober 2012 sind neben der PostCom folgende weitere Behörden an der Aufsicht des Postwesens beteiligt:

Der Bund steuert seine verselbstständigten Einheiten auf strategischer Ebene mit übergeordneten und mittelfristigen Zielvorgaben (die Post, SBB, Swisscom AG, usw.). Die strategischen Ziele des Bundesrates sind damit ein zentrales Instrument in der Eignerpolitik des Bundes. Das Parlament hat die Oberaufsicht und ist ermächtigt, dem Bundesrat Aufträge zu erteilen im Hinblick auf die Festlegung oder Änderung strategischer Ziele (Art. 28 Abs. 1 und 1bis ParlG).

In diesem Rahmen nimmt der Bundesrat die Eignerrolle gegenüber der Post wahr. Das Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK) als Fachdepartement und die Eidgenössische Finanzverwaltung teilen sich die Vorbereitung und Koordination der eignerpolitischen Geschäfte zu Händen des Bundesrates und üben im Auftrag des Bundesrates die Aktionärsrechte gegenüber der Post aus. Dieses sogenannte duale Modell gilt insbesondere bei verselbstständigten Einheiten wie der Post, die Dienstleistungen am Markt und/oder mit Monopolcharakter erbringen und zugleich von grosser Bedeutung für den Bundeshaushalt sind.

Das Bundesamt für Kommunikation (BAKOM) ist zuständig für die Erarbeitung der Postpolitik zuhanden des Departements für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation (UVEK). Das BAKOM bereitet die Entscheide des Bundesrates über die Preise im Monopol und die ermässigten Zustellpreise im Rahmen der indirekten Presseförderung vor. Weiter ist es verantwortlich für verschiedene im Postgesetz geregelte Aufgaben: Beispielsweise nimmt es die Aufsicht über die Grundversorgung im Zahlungsverkehr wahr, beurteilt die Gesuche um indirekte Presseförderung und ist zuständig für die Koordination der Vertretung der schweizerischen Interessen in internationalen Organisationen.

Der Preisüberwacher wiederum ist für die Preise ausserhalb des Monopols zuständig. Bei Anpassungen von Preisen im Monopol wird er angehört und gibt eine Empfehlung ab. Die finanzmarktrechtliche Aufsicht über die PostFinance AG wird durch die Eidgenössische Finanzmarktaufsicht (FINMA) wahrgenommen.



# Ausblick

---

<sup>40</sup> Vgl. dazu das Kapitel über die Qualität der Grundversorgung

Die traditionellen Postbetreiber in Europa und in der Schweiz haben die Entwicklung ihrer Aktivitäten hauptsächlich auf dem Briefmarkt aufgebaut. Bis Anfang der 2000er Jahre war das Paketgeschäft der Schweizerischen Post defizitär und wurde von anderen Bereichen der damaligen PTT subventioniert.

Mit der Öffnung des Marktes für den Wettbewerb wurde eine Grundversorgung festgelegt, um allen Bevölkerungsgruppen in sämtlichen Regionen des Landes Postdienstleistungen zu angemessenen Preisen anzubieten. Neben den Dienstleistungen wurden auch deren Qualität und Zugänglichkeit mithilfe der gegenwärtig gültigen Gesetzgebung definiert.

Seit etwa fünfzehn Jahren ist das Briefvolumen aufgrund der Entwicklung der elektronischen Kommunikation und der veränderten Gewohnheiten der Bevölkerung rückläufig. Dieser Rückgang hat sich mit und seit der Corona-Krise noch beschleunigt.

Das Paketvolumen hingegen ist im gleichen Zeitraum stark gestiegen, konnte jedoch den Rückgang des Briefvolumens nicht ausgleichen. Hinzu kommt, dass die privaten Anbieterinnen von Postdiensten in der Schweiz 2024 das zweite aufeinanderfolgende Jahr im Segment der inländischen Pakete ihren Marktanteil vergrössern konnten, während zuvor seit der Paketliberalisierung im Jahr 2004 nur wenig Bewegung herrschte. Diese allgemeine Entwicklung ist auch in anderen Ländern zu beobachten. Laut ERGP ging das Briefvolumen zwischen 2019 und 2023 um 12 Milliarden Sendungen zurück, während das Paketvolumen um etwa 5 Milliarden Stück gestiegen ist.

Zusammen mit den geringen Gewinnspannen bei Paketen wirkte sich der Rückgang des Briefvolumens direkt auf die finanzielle Situation der etablierten europäischen Postbetreiber und damit auf ihre Fähigkeit aus, die Grundversorgung zu finanzieren. Angesichts dieser Erosion haben mehrere europäische Länder bestimmte Verpflichtungen im Bereich des Universaldienstes gelockert<sup>40</sup> und die historischen Postbetreiber mit staatlichen Subventionen unterstützt. In anderen Ländern entwickeln die traditionellen europäischen Postdienstleister neue Aktivitäten, insbesondere im Bereich der elektronischen Dienstleistungen und der Logistik, um die postalische Grundversorgung weiterhin finanzieren zu können.

In Dänemark ist die Situation des Postdienstleisters PostNord speziell, da dieser das Universaldienstmandat und die Briefzustellung zugunsten von DAO, einem privaten dänischen Logistikunternehmen, aufgegeben hat. Ab dem 1. Januar 2026 wird PostNord in Dänemark nur noch im Paketversand tätig sein.

Im internationalen Vergleich sind das Angebot und die Qualität des Universaldienstes in der Schweiz nach wie vor besonders hoch. Doch der Himmel verdunkelt sich, und die Schweiz kommt nicht umhin, eine Grundsatzdebatte über die Anpassung der Grundversorgung und deren Finanzierung an die neuen Bedingungen zu führen.

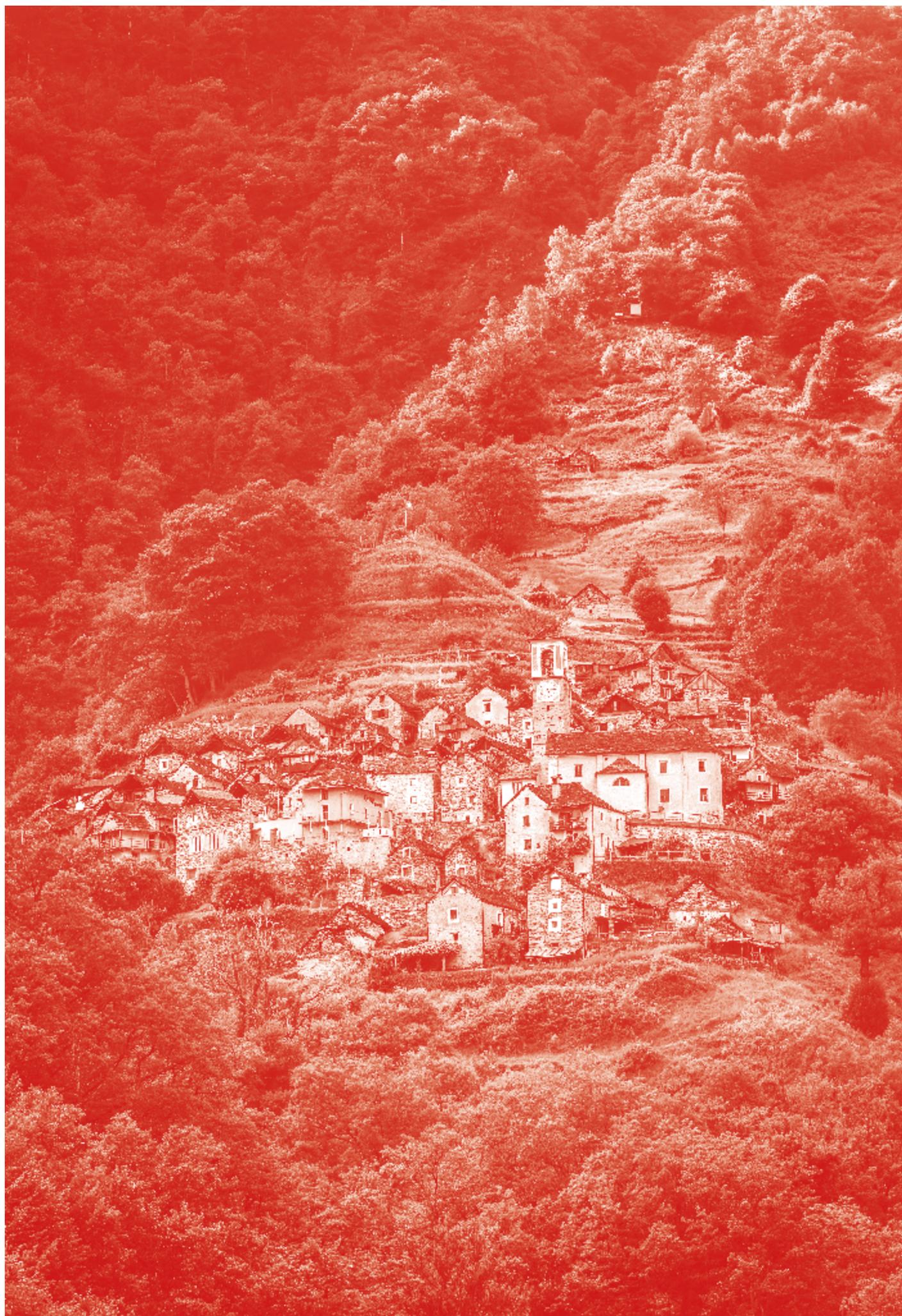
Das Eidgenössische Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation UVEK eröffnete am 16. April 2025 das Vernehmlassungsverfahren zur Revision der Postverordnung VPG (vgl. Medienmitteilung auf <https://www.uvek.admin.ch/uvek/de/home.html>). Der Entwurf für die Revision der Postverordnung beinhaltet eine Änderung bei der Verpflichtung der Post zur Hauszustellung, eine Herabsetzung der Qualitätsvorgaben für die Zustellung sowie den Zugang zum elektronischen Zahlungsverkehr. Zusätzlich enthält die Vernehmlassungsvorlage für den postalischen Bereich eine umfassende Regelung für ein sogenanntes hybrides Zustellsystem, das als Angebot der postalischen Grundversorgung definiert wird: Jeder Absender soll die Möglichkeit haben, bei der Post eine Sendung elektronisch aufzugeben. Im Entwurf für die Revision der Postverordnung ist vorgesehen, dass der PostCom gewisse Aufsichtsfunktionen über das hybride Zustellsystem der Post zugewiesen werden. Die definitive Regelung wird aber erst nach Abschluss der Vernehmlassung analysiert werden können. Die Änderung der VPG soll auf 1.1.2026 in Kraft gesetzt werden.

Auch andere Themen zur Verbesserung der Marktregulierung stehen zur Diskussion. Darüber hinaus betonen mehrere aktuelle europäische Studien die Notwendigkeit, in Zukunft im Rahmen der Grundversorgung die Bedürfnisse vulnerabler Nutzerinnen und Nutzer, wie z. B. Menschen, die in ländlichen oder abgelegenen Gebieten leben, Menschen mit geringem Einkommen, Menschen ohne digitale Kompetenzen, Sehbehinderte und Menschen mit eingeschränkter Mobilität besser zu berücksichtigen.<sup>41</sup>

Die PostCom wird weiterhin zur Verfügung stehen, um alle künftigen Gesetzesänderungen im Postsektor zu begleiten.

---

<sup>41</sup> Vgl. dazu das Kapitel über die Qualität der Grundversorgung



# Abkürzungen

<b>Abs.</b>	Absatz
<b>ArG</b>	Arbeitsgesetz
<b>Art.</b>	Artikel
<b>BBl</b>	Bundesblatt
<b>BK</b>	Bundeskanzlei
<b>Bst.</b>	Buchstabe
<b>BV</b>	Bundesverfassung
<b>EFK</b>	Eidgenössische Finanzkontrolle
<b>ff.</b>	nachfolgende
<b>GAV</b>	Gesamtarbeitsvertrag
<b>Ip.</b>	Interpellation
<b>KEP</b>	Kurier, Express und Pakete
<b>KVF</b>	Kommission für Verkehr und Fernmeldewesen
<b>Mo.</b>	Motion
<b>OR</b>	Obligationenrecht
<b>PG</b>	Postgesetz
<b>Po.</b>	Postulat
<b>POG</b>	Postorganisationsgesetz
<b>Reglnfra</b>	Sammelbegriff für Regulierungsbehörden und ausserparlamentarische Kommissionen des UVEK
<b>RVOV</b>	Regierungs- und Verwaltungsorganisationsverordnung SR Systematische Sammlung des Bundesrechts UPU Union postale universelle, Weltpostverein
<b>VPG</b>	Postverordnung
<b>VPOG</b>	Postorganisationsverordnung
<b>VMAP</b>	Verordnung der Postkommission über die Mindeststandards für die Arbeitsbedingungen im Bereich der Postdienste
<b>UVEK</b>	Eidgenössisches Departement für Umwelt, Verkehr, Energie und Kommunikation
<b>ZGB</b>	Zivilgesetzbuch

# Glossar

## **Anbieter des Postuniversaldienstes**

Vom Staat bezeichneter Postdiensteanbieter, der die Grundversorgung als Ganzes oder teilweise gewährleistet.

## **Blindensendung**

An Blinde und Blindeninstitute adressierte oder von diesen aufgegebenen Sendungen können – unter bestimmten Voraussetzungen – in der ganzen Schweiz kostenlos verschickt werden. Für Pakete gilt das bis zu einem Gewicht von 7 kg.

## **Brief**

Briefpostsendung von maximal 2 cm Dicke und maximal 2 kg Gewicht.

## **Briefeinwurf**

Behälter zum Einwerfen und zur Aufbewahrung von Briefen, die verschickt werden.

## **Citylogistik**

Citylogistik oder urbane Logistik umfasst Konzepte, die sich mit der logistischen Erschliessung von städtischen Gebieten befassen. Im Fokus steht eine effiziente Nutzung der bestehenden Infrastruktur und der schnelle Zugang zu Städten trotz zunehmender Bevölkerungszahlen und Verkehrsaufkommen.

## **Click and Collect**

Mit Click & Collect bestellt der Kunde online und holt die Ware in einer Filiale (Shop) des Händlers ab.

## **Digital Commerce**

Digitaler Handel ist der Kauf und Verkauf von Waren und Dienstleistungen über das Internet, Mobilfunknetze sowie Social-Media-Kanälen. Weiter umfasst der digitale Handel die Marketingaktivitäten, die diese Transaktionen begleiten. Einzuschliessen sind zudem Personen, Prozesse und Technologien, die das Angebot in den Bereichen Analyse,

Werbung, Preisgestaltung, Kundengewinnung und -bindung sowie die Kundenzufriedenheit an allen Berührungspunkten in der gesamten Kaufreise des Kunden (Customer Journey) unterstützen.

## **Distanzhandel**

Der Handel auf Distanz (oder Versandhandel) ist eine Form des Einzelhandels, bei dem die Produkte per Katalog, Prospekt, TV oder Internet (E-Commerce) angeboten und nach der Bestellung an den Kunden geschickt werden.

## **E-Commerce**

E-Commerce ist die verkürzte Form für den englischen Begriff Electronic Commerce, welcher übersetzt elektronischer Handel oder auch Handelsverkehr bedeutet. Wie der Begriff impliziert, findet der elektronische Handel nur im Internet, sprich im World Wide Web, statt. Hierbei zählen nicht nur die Begriffe Kauf- und Verkaufsprozess zum E-Commerce, sondern auch etwaige Leistungen aus den Bereichen Kundenservice und Online-Banking. Der Fokus liegt jedoch hier hauptsächlich auf dem elektronischen Geschäftsverkehr in dem Bereich der B2C- und B2B-Geschäfte.

## **Eilzustellung**

Sendung, die durch einen speziellen Boten zugestellt wird.

## **Einlieferungstag der Sendungen (E); Aufgabetag (A), Aufgabetag einer Postsendung**

Tag, an dem eine Postsendung vom Absender aufgegeben wird, sofern die Aufgabe vor der letzten Briefkastenleerung erfolgt.

## **Einschreiben, eingeschriebene Postsendung**

Sendung, die auf Anfrage des Absenders dem Empfänger nur gegen Unterschrift ausgehändigt wird, womit bei Verlust, Diebstahl oder Schaden eine Entschädigung gewährleistet ist.

### **Express(-sendung)**

Auch Eilsendung genannt. Die Schweizerische Post bietet ihren Kundinnen und Kunden diese Dienstleistung für Sendungen an, die am Folgetag beim Empfänger sein müssen, der Post aber erst nach 16:00 Uhr übergeben werden können. Im Unterschied dazu werden Sendungen mit Kurier gleichentags zugestellt.

### **Fulfilment**

Vollständige Auftragsabwicklung von der Bestellung über die Bezahlung, Lagerung, den Transport und die Auslieferung bis zum After Sales Service und zur Entsorgung, z. B. durch einen Logistikdienstleister (B2C und B2B).

### **Grundversorgung mit Postdiensten**

Im inländischen und grenzüberschreitenden Postverkehr umfasst die Grundversorgung, zu deren Erfüllung die Schweizerische Post AG verpflichtet ist, mindestens ein Angebot für die Beförderung bestimmter adressierter Postsendungen (Briefe bis 1 kg und Pakete bis 20 kg als Einzel- und Massensendung, abonnierte Zeitungen und Zeitschriften in der Tageszustellung, Gerichts- und Betreibungsurkunden mit Empfangsbestätigung in elektronischer oder in Papierform) sowie weitere, klar definierte Dienste (Zustellnachweis, Rücksendung, Nachsendung, Umleitung und Rückbehalt) (a); die übrigen Dienstleistungen, die die Post zwar anbietet, zu deren Erbringung sie jedoch nicht verpflichtet ist, gehören nicht zur Grundversorgung, wie z. B. die Express- oder Kurierpostsendungen (b).

### **Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs**

Versorgung mit grundlegenden Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs, zu welcher in der Schweiz die PostFinance AG verpflichtet ist und die mindestens ein Angebot für inländische Dienstleistungen in Schweizer Franken für natürliche und juristische Personen mit Wohnsitz, Sitz oder Niederlassung in der Schweiz umfasst. Eröffnen und Führen eines Zahlungsverkehrskontos, Anweisung zur Gutschrift vom eigenen Zahlungsverkehrskonto auf das Konto eines Dritten, Anweisung zur Gutschrift von Bargeld auf das Konto eines Dritten, Bareinzahlung auf das eigene Zahlungsverkehrskonto und Bargeld-bezug vom eigenen Zahlungsverkehrskonto (a); die Erfüllung der Verpflichtung zur Grundversorgung mit Dienstleistungen des Zahlungsverkehrs ist von Gesetzes wegen von der Schweizerischen Post AG auf die PostFinance AG übertragen worden (b); der grenzüberschreitende Zahlungsverkehr ist nicht Gegenstand der Grundversorgung (c).

### **Hausbriefkasten**

Frei zugänglicher, dem Empfang von Postsendung dienender Kasten, der aus einem Brieffach mit einer Einwurfföffnung und einem Ablagefach besteht, mit der Anschrift der Wohnungsbesitzerin oder des Liegenschaftsbesitzers oder der Firma beschriftet ist und vom Eigentümer der Liegenschaft für die Postzustellung eingerichtet werden muss.

### **Hauservice**

Annahme beim Absender von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg als Einzelsendungen des inländischen Postverkehrs, die je nach Frankierung am ersten dem Aufgabetag folgenden Werktag oder bis am dritten dem Aufgabetag folgenden Werktag zugestellt werden müssen, sowie von Briefen bis 1 kg und Paketen bis 20 kg als Einzelsendungen des grenzüberschreitenden Postverkehrs.

### **Hauszustellung**

Hauszustellung von Postsendungen: Zustellung von Postsendungen an das in der Anschrift genannte Domizil des Empfängers.

### **KEP-Dienste**

KEP-Dienste (Kurier-/Express- und Paketdienste, manchmal auch Kurier-/Express- und Postdienste) sind Logistik- und Postunternehmen. Die Abgrenzungskriterien zu anderen Märkten sind u.a. Gewicht und Volumen der Sendungen, die Versandgeschwindigkeit und die angebotenen Dienstleistungen.

### **Kurier**

Ein Kurier (auch: Kurierbote) holt und überbringt die ihm anvertraute Sendung persönlich, direkt und in einem engen Zeitfenster dem Empfänger. Im Unterschied dazu wird eine Expresssendung in der Regel nicht beim Absender abgeholt und indirekt (über Sortierzentren) sowie in einem grösseren Zeitfenster zugestellt.

### **Laufzeit**

Zeitperiode, die sich von der Aufgabe einer Postsendung bei einem Postdienstleister bis zur Zustellung der Sendung beim Empfänger erstreckt.

### **Paket**

Paketpostsendung von mehr als 2 cm Dicke bis zu einem Gewicht von 30 kg.

**Postagentur**

Öffentliche Stelle zur Erbringung von Postdiensten, die ein weniger breites Angebot als eine Poststelle vorsieht und nicht durch den eigentlichen bzw. öffentlichen oder primären Postdienstleister, sondern durch ein selbstständiges bzw. privates Unternehmen geleitet wird.

**Poststelle**

Öffentliche Einrichtung mit einem Angebot an Postdienstleistungen, die von der Post betrieben wird und an die sich ein Kunde, in der Regel, für sämtliche Postdienstleistungen wenden kann.

**Reservierter Dienst**

Gesamtheit der Dienstleistungen der postalischen Grundversorgung, die ausschliesslich von der Post angeboten werden dürfen. Sie umfasst die Beförderung adressierter inländischer und aus dem Ausland eingehender Briefe bis 50 Gramm; entspricht dem sogenannten Post-monopol.

**Same Day Delivery**

Von «Same day delivery» spricht man, wenn bestellte Waren am Tag der Bestellung geliefert werden.

**Stückgut**

Stückgut bezeichnet in der Logistik alles, was sich am Stück transportieren lässt, z. B. Gebinde wie Kisten, beladene Paletten usw.

**Track & Trace**

IT-gestützte Verfolgung der Transportprozesse von der Aufnahme an der Rampe des Herstellers bis zum Ort der Nachfrage. Auch Sendungs-verfolgung genannt.